

**STRATEGI PELAYANAN HUMAS KEPADA PASIEN
BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAMAN DI RUMAH SAKIT
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Konsentrasi *Public Relations*

Oleh:
Teguh Hadi Prasetyo
20010206020

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : -
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Teguh Hadi Prasetyo
NIM : 2001026020
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi : KPI/ *Public Relations*
Judul : Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Farida Rachmawati, M.Sos.
NIP. 199107082019032021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGESAHAN

SKRIPSI

Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman
di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

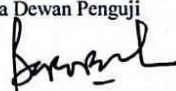
Oleh:

Teguh Hadi Prasetyo
NIM. 2001026020

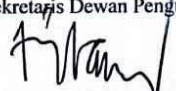
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Juni 2025 dan dinyatakan
LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

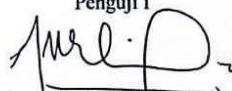
Ketua Dewan Penguji


Dr. Hi. Umul Baroroh, M.Ag.
NIP. 196605081991012001

Sekretaris Dewan Penguji


Nilnan Ni'mah, M.S.I
NIP. 198002022009012003

Penguji I


Dra. Amelia Rahmi, M.Pd.
NIP. 196602091993032003

Penguji II


H. M. Alfandi, M.Ag
NIP. 19710830199703001

Mengetahui,
Pembimbing


Farida Rachmawati, M.Sos
NIP. 199107082019032021

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tanggal, Juli 2025


Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP. 197205171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 19 Juni 2025

Tanda tangan



Teguh Hadi Prasetyo

NIM: 2001026020

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji Syukur *Alhamdulillahirobbilalamin* penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di dunia dan akhirat.

Disusunnya skripsi ini sebagai salah satu syarat menuntaskan Pendidikan jenjang sarjana sosial (S.Sos) di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi pembahasan maupun sistematika penulisan. Keterbatasan kemampuan serta pengalaman dari penulis sendiri merupakan salah satu faktor penyebab sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki. Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk dapat memperbaiki kekurangan di kemudian hari.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, semoga mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Nizar, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Dr. Asep Dadang Abdullah M.Ag, selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
4. Dr. Abdul Ghoni M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

5. Farida Rachmawati M.Sos, selaku Wali Dosen sekaligus Dosen Pembimbing yang memberi dukungan penuh serta selalu membimbing penulis dengan semangat dan sabar
6. Segenap jajaran dosen dan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang senantiasa memberikan ilmu, semangat dan dukungan kepada penulis
7. Segenap pegawai RSI Sultan Agung Semarang yang telah membantu penulis dalam proses penggalan data
8. Ayah, Ibu, Adek dan keluarga sebagai support system yang selalu memberikan doa serta dukungannya tanpa henti kepada penulis
9. Sahabat dan segenap support system di sekitar penulis yang senantiasa selalu mengingatkan kebaikan, mendoakan, serta memberikan semangat
10. Teman-teman kelas KPI A dan kelas konsentrasi *public relations* yang telah kebersamai penulis dalam belajar
11. Segenap adek-adek, teman-teman, serta kakak-kakak di Walisongo TV yang senantiasa selalu menjadi tempat berproses, bertumbuh, dan bercerita
12. Serta seluruh pihak yang telah terlibat dalam memberikan doa dan dukungan pada proses penyelesaian skripsi penulis

Akhir kata semoga untuk semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, Allah senantiasa memberikan kebaikan dan keberkahan berlimpah. Aamiin. Serta semoga skripsi yang disusun ini dapat memberikan manfaat secara luas kepada para pembaca. Aamiin.

Semarang, 10 April 2025



Teguh Hadi Prasetyo

NIM. 2001026020

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Panutan penulis, Ayahanda. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
 2. Pintu surga penulis, Ibunda. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, dukungan serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anaknya.
 3. Adik Penulis tercinta. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan yang hangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Terima kasih untuk semuanya, begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya.

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya."

(Q.S Al-Zalzalah: 7)

ABSTRAK

Teguh Hadi Prasetyo, 2001026020. “Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman Di RSI Sultan Agung Semarang”

Pelayanan kesehatan merupakan aspek vital dalam kehidupan masyarakat. Rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang baik tetapi juga komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien. Ditambah lagi dengan ketatnya persaingan rumah sakit yang bermunculan, semakin mendorong rumah sakit swasta seperti RSI Sultan Agung Semarang untuk menunjukkan keunggulan program-program untuk memaksimalkan pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman di rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan Humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Informan terdiri dari kepala bagian humas rumah sakit, kepala bagian kemitraan rumah sakit, serta pasien dan keluarga pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung menerapkan empat bentuk strategi pelayanan humas, yaitu: pertama Corporate Strategy, dengan menjadikan visi, misi, dan nilai-nilai Islam sebagai dasar budaya organisasi; kedua Program Strategy, melalui program edukatif dan relasional seperti komunitas pasien, CSR, pelatihan, serta pengelolaan umpan balik; ketiga Resource Support Strategy, ditunjukkan dengan pembentukan Duta SHC, penguatan SDM, kolaborasi antarunit, serta alokasi dana strategis; dan keempat Institutional Strategy, diwujudkan melalui penyusunan SPO dan sistem kerja berbasis nilai Islam, serta pengelolaan media digital yang etis dan komunikatif. Dalam praktiknya, humas RSI tidak hanya fokus pada kepuasan pasien, tetapi juga pada pelayanan yang bernilai ibadah. Nilai-nilai Islam seperti ikhlas, ihsan, ukhuwah, ta’awun, komunikasi Islami serta meneladani akhlak Rasulullah SAW menjadi fondasi utama dalam membentuk pelayanan yang empatik, solutif, dan humanis. Dengan demikian, humas tidak hanya berfungsi sebagai penghubung organisasi dengan publik, tetapi juga menjadi media dakwah yang menyampaikan pesan moral dan spiritual dalam dunia layanan kesehatan.

Kata Kunci: Strategi Humas, Pelayanan Pasien, Nilai-Nilai Keislaman, RSI Sultan Agung, Komunikasi Islami.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	9
2. Definisi Konseptual	10
3. Sumber dan Jenis Data	11
4. Teknik Pengumpulan Data	12
5. Teknik Analisis Data.....	14
BAB II STRATEGI PELAYANAN HUMAS BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAMAN	16
A. Strategi Pelayanan Humas	16
1. Pengertian Strategi Pelayanan	16
2. Pengertian Humas.....	17
3. Tujuan Strategi Pelayanan Humas.....	18
4. Bentuk-Bentuk Strategi Pelayanan Humas	18

5. Fungsi Humas	19
6. Peran Humas.....	20
7. Strategi Humas Konsep <i>The Nine Steps of Strategic Public Relations</i>	21
B. Pelayanan Humas Dalam Islam.....	23
BAB III STRATEGI PELAYANAN HUMAS KEPADA PASIEN BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAMAN DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	28
A. Profil RSI Sultan Agung Semarang	28
1. Sejarah Berdiri.....	28
2. Perubahan Logo.....	29
3. Letak Geografis	30
4. RSI Sultan Agung dan Misi Keislamannya	30
5. Struktur Organisasi RSI Sultan Agung Semarang	49
B. Divisi Humas RSI Sultan Agung Semarang	50
1. Tugas Humas RSI Sultan Agung Semarang	50
2. Peran Humas dalam pelayanan di RSI Sultan Agung Semarang ..	51
3. Struktur Divisi Humas RSI Sultan Agung Semarang.....	52
4. SPO Edukasi Fikih Pasien (Bimbingan Taharah Dan Salat).....	53
5. SPO Penangan Keluhan RSI Sultan Agung Semarang.....	57
C. Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.....	58
1. <i>Corporate Strategy</i> (Strategi Korporat).....	59
2. <i>Program Strategy</i> (Strategi Program).....	60
3. <i>Resource Support Strategy</i> (Strategi Dukungan Sumber Daya)....	65
4. <i>Institutional Strategy</i> (Strategi Lembaga)	68
BAB IV ANALISIS BENTUK STRATEGI PELAYANAN HUMAS KEPADA PASIEN BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAMAN DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG	72
A. Bentuk Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien di RSI Sultan Agung Semarang	72
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82

B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur divisi humas RSI Sultan Agung Semarang	52
Tabel 3.2 SPO Edukasi Fikih Pasien RSI Sultan Agung Semarang.....	53
Tabel 3.3 SPO Penanganan Keluhan RSI Sultan Agung Semarang.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Perubahan logo lama dan logo baru RSI Sultan Agung Semarang...	29
Gambar 3.2 Bagan struktur organisasi RSI Sultan Agung Semarang.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Survei	89
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 3 Pedoman wawancara	93
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	101
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Humas (Hubungan Masyarakat) memiliki peran penting sebagai unsur penunjang yang mendukung kinerja internal dan eksternal suatu organisasi atau lembaga. Salah satu fungsi utama humas adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, sehingga keberadaannya menjadi strategis dalam menjembatani komunikasi antara organisasi dan publik. Menurut Mukarum dan Laksana, Humas merupakan seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi (Purwo & Puspasari, 2020: 460). Dalam menjalankan fungsi, pelayanan humas tidak hanya dibutuhkan dalam ranah pemerintah, pendidikan, atau pelayanan publik lainnya, namun layanan kesehatan juga membutuhkan humas dalam menjalankan manajemennya.

Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik, termasuk rumah sakit, adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan prima tersebut mencakup penyediaan informasi yang jelas, pelayanan klinis yang profesional, fasilitas yang memadai, serta mutu pelayanan yang terstandar. Menurut R.A. Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas, sehingga pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Apriliana & Sukaris, 2022: 500).

Layanan dapat dipahami sebagai suatu bentuk tindakan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan harapan (expectation) mereka. Dalam konteks ini, layanan mencakup perhatian

(attention), kepedulian (care), bantuan, bimbingan, serta pemberian solusi dalam berbagai bentuk. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kata *layanan* sebagai bentuk dasar dari kata *melayani*, yang termasuk dalam kategori kata kerja, dengan arti “membantu, (mengurus), atau menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang.” Pengertian ini menunjukkan bahwa layanan tidak hanya bersifat pasif, tetapi juga aktif dalam merespons kebutuhan individu yang membutuhkan pertolongan (Hastuti, 2022: 90).

Pelayanan rumah sakit Islam idealnya dibangun di atas fondasi nilai-nilai keislaman sebagai prinsip utama operasionalnya. Nilai-nilai seperti kepedulian, keadilan, dan empati bukan hanya merupakan implementasi ajaran Islam, tetapi juga sejalan dengan prinsip kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dilandasi nilai-nilai tersebut menuntut setiap tenaga kesehatan untuk bersikap adil, penuh kasih sayang, dan peduli terhadap kondisi pasien, tanpa membedakan latar belakang. Seperti firman Allah Swt. dalam surat Al-Maidah ayat (2) pada bagian akhir sebagai berikut:

....وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya." (QS. Al-Maidah: 2).

Allah SWT memerintahkan hamba-Nya untuk senantiasa bersikap ta'awun (saling menolong) dalam kebaikan. Seseorang yang gemar menolong orang lain akan senantiasa diberi pertolongan pula oleh Allah SWT. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Rasulullah SAW,

اللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya: "Allah akan senantiasa menolong hamba-Nya, selama hamba tersebut menolong saudaranya." (HR Muslim).

Dengan demikian, prinsip-prinsip pelayanan dalam rumah sakit Islam harus merefleksikan nilai-nilai keislaman tersebut, sehingga pelayanan tidak

hanya profesional secara medis, tetapi juga membawa keberkahan spiritual bagi pasien dan tenaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek paling vital dalam kehidupan masyarakat modern. Dalam konteks ini, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga membangun komunikasi yang efektif dengan pasien melalui fungsi kehumasan yang profesional. Humas memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Menurut Fitri (2020), humas harus memiliki kemampuan untuk merespon keluhan pasien secara cepat dan tepat, karena respon yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian Imran (2022) menegaskan bahwa humas di sektor kesehatan juga bertanggung jawab mengelola informasi publik mengenai program kesehatan, layanan klinis, serta menjalin kerja sama dengan media untuk menjaga reputasi rumah sakit. Aktivitas ini meliputi peningkatan kesadaran masyarakat, penguatan kepercayaan publik, dan penanganan pemberitaan negatif yang dapat memengaruhi citra rumah sakit.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang merupakan lembaga kesehatan yang berkomitmen memberikan pelayanan medis berkualitas tinggi berbasis prinsip syariah. Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh akreditasi paripurna dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan sertifikasi syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), RSI Sultan Agung diharapkan mampu menyelenggarakan layanan kesehatan sesuai standar mutu tinggi dan nilai-nilai Islam.

Namun, pencapaian tersebut tidak sepenuhnya menghilangkan tantangan dalam pelaksanaan pelayanan. Masih terdapat sejumlah keluhan dari pasien yang menunjukkan adanya aspek pelayanan yang belum optimal. Berdasarkan data internal rumah sakit selama semester pertama dan kedua tahun 2024, tercatat komplain signifikan dari pasien yang ditujukan kepada beberapa unit pelayanan, seperti unit IT, keperawatan, dan sarana prasarana non-medis. Pada semester pertama, misalnya, unit IT menerima 13

komplain, sedangkan keperawatan rawat jalan dan rawat inap masing-masing menerima 7 dan 6 komplain.

Tingginya jumlah komplain ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh dan perbaikan sistem pelayanan. Dalam konteks ini, peran Humas RSI Sultan Agung menjadi sangat strategis, yaitu dalam merumuskan dan menerapkan strategi pelayanan yang responsif, cepat, dan tepat dalam menangani keluhan pasien guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pelayanan publik yang prima tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga ditopang oleh komunikasi yang efektif, kepedulian terhadap kebutuhan pasien, serta respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan. Dalam konteks rumah sakit, khususnya di RSI Sultan Agung Semarang, strategi pelayanan humas memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Strategi ini tidak hanya menangani keluhan, tetapi juga menjadikan setiap komplain sebagai masukan berharga untuk memperbaiki sistem pelayanan secara keseluruhan.

Strategi pelayanan humas yang dijalankan tidak lepas dari pendekatan manajemen strategis. David (2006) menjelaskan bahwa manajemen strategis terdiri dari tiga tahap utama, yaitu: Formulasi Strategi, yang mencakup pengembangan visi, misi, analisis SWOT, serta penetapan tujuan dan pilihan strategi; Implementasi Strategi, yang melibatkan penetapan tujuan tahunan, kebijakan, alokasi sumber daya, pengembangan budaya organisasi, dan mobilisasi sumber daya manusia; dan Evaluasi Strategi, yang melibatkan peninjauan faktor eksternal dan internal, pengukuran kinerja, serta tindakan korektif. Sementara itu, Hunger dan Wheelen (2003) menambahkan bahwa proses manajemen strategis mencakup empat elemen dasar: pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian (Priatin, 2023:22).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi “Strategi Pelayanan Humas kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.” Fokus utama penelitian

ini adalah mengetahui bentuk konkret strategi pelayanan humas yang diterapkan berdasarkan nilai-nilai keislaman, serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai integrasi nilai-nilai Islam dalam praktik kehumasan di institusi kesehatan berbasis syariah.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana bentuk strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui bentuk strategi pelayanan humas kepada pasien strategi berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam konsentrasi Public Relations dengan fokus kehumasan mengenai strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan keterampilan menulis yang lebih baik kepada penulis mengenai kondisi terkini dari topik penelitian ini, baik secara umum maupun khusus. Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi pembaca, serta bisa digunakan sebagai acuan pembandingan dan referensi untuk penelitian dengan topik yang hampir sama selanjutnya.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam menentukan judul skripsi Strategi Pelayanan Humas kepada pasien di RSI Sultan Agung Semarang, Penulis telah melakukan tinjauan pustaka tentang berbagai temuan penelitian yang terkait dengan penelitian ini. Studi penelitian sebelumnya yaitu:

Pertama, Skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan)”** Oleh Winda Setri Elecia Mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan. Temuan penelitian menunjukkan pihak Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah menjalankan strategi komunikasi humas untuk mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan. Pelayanan prima tersebut terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama membahas kehumasan terkait pelayanan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis lebih fokus pada strategi pelayanan humas berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

Kedua, Skripsi yang berjudul **“Strategi Public Relation Dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Di RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga”**. Oleh Dwi Lestari (2024) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi public relation RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga dalam meningkatkan image kualitas pelayanan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi public relation RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga melakukan pendekatan terhadap internal dan eksternal berupa karyawan, pasien, dan

Masyarakat, Strategi Public Relation yang dilakukan adalah, Publikasi, event, community involment, lobbying and negotiation, dan social responsibility. Adapun hal yang dilakukan public relation dalam mengatasi masalah, melakukan penyusunan program, tindakan dan berkomunikasi, dan mengevaluasi program kerja. Idealnya kualitas pelayanan di RSUD Muhammadiyah Purbalingga adalah, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya komunikasi, terdapat keluhan antrian, dan complain perihal farmasi. Di dalam skripsi tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian penulis yaitu bagaimana strategi public relation dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang menjadikan perbedaannya adalah lokasi tempat penelitiannya kalau peneliti meneliti di RSUD Sultan Agung Semarang sedangkan penelitian ini di RSUD Muhammadiyah.

Ketiga, Skripsi yang berjudul **“Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)”** Oleh Aulia Amana Putri (2020) Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh public relations RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi public relations RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada tiga strategi utama: (1) human relations, yaitu menjaga hubungan baik dengan karyawan dan pasien; (2) community relations, yaitu menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar; dan (3) media relations, yaitu memanfaatkan media massa seperti media cetak, elektronik, dan internet. Penelitian juga menemukan faktor penghambat seperti antrian pendaftaran, keterbatasan lahan parkir, dan kurangnya SDM. Sementara faktor pendukung mencakup penggunaan media pengantar seperti radio, televisi, baliho, serta media sosial (*website*, Facebook, Instagram, YouTube). Persamaan pada penelitian ini adalah

sama-sama membahas bagaimana strategi public relation dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sedangkan perbedaannya adalah lokasi tempat penelitiannya kalau peneliti meneliti di RSI Sultan Agung Semarang sedangkan penelitian ini di RSUD Muslimat Ponorogo.

Keempat, Skripsi dengan judul **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau”**, penelitian ini ditulis oleh Putri Wulan Sari (2021) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi strategi humas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori PR Strategy oleh Ahmad S. Adnanputra. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan saran melalui WhatsApp (WA), SMS, Email dan *Website* serta petugas CSO (Customer Service Officer) yang mengunjungi pasien rawat inap. Kesamaan dari penelitian-penelitian ini adalah keduanya membahas strategi humas dalam pelayanan public dan keduanya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Di sisi lain, perbedaannya terletak pada teori yang di pakai dan objek penelitian. Penelitian penulis lebih fokus pada strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

Kelima, Skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali Dalam Menangani Keluhan Pasien”** Oleh Afida Nur Sholikah (2019) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian

kualitatif. Tujuan penelitian untuk menggambarkan strategi komunikasi RS PKU 'Aisyiyah Boyolali yang dilakukan dalam upaya menangani keluhan pasien. Hasil penelitian ini adalah menemukan bahwa RS PKU 'Aisyiyah Boyolali menerapkan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pasien, yaitu: mengenal karakter pasien, mengategorikan keluhan berdasarkan prioritas (merah, kuning, hijau), menyediakan layanan informasi dan pengaduan, menggunakan metode seperti *home visit*, mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), dan pengobatan gratis, serta memanfaatkan media komunikasi seperti *website*, Instagram, WhatsApp, dan YouTube. Persamaan pada penelitian ini adalah pembahasan mengenai strategi komunikasi dalam menangani keluhan. Sedangkan perbedaannya adalah pada tempat penelitian, pada penelitian ini melakukan penelitian di RS PKU 'Aisyiyah Boyolali sedangkan yang penulis teliti adalah RSI Sultan Agung Semarang.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi deskriptif dari sumber tertulis dan lisan. Penelitian kualitatif adalah penggunaan metode naturalistik untuk mendeskripsikan secara komprehensif dan mendalam subjek dan partisipan dengan latar belakang unik alamiahnya (Alaslan, 2021: 27). Sedangkan metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk memperoleh data. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisis bentuk strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

2. Definisi Konseptual

a) Strategi Pelayanan

Strategi yaitu langkah-langkah untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka Panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasi sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut (Sri Anugerah Natalina & Arif Zunaidi, 2021: 90). Sedangkan pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhannya. yaitu antara konsumen / tamu / klien / nasabah / pasien dan para petugas / karyawan / pegawai (Karundeng dkk., 2021: 512). Jadi strategi pelayanan merupakan serangkaian langkah terencana yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang dalam memberikan layanan terbaik kepada pihak yang dilayani. Strategi ini mencakup penentuan tujuan, pemilihan tindakan, dan pengalokasian sumber daya, sedangkan pelayanan menekankan pada proses interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan guna memenuhi kebutuhan secara efektif dan memuaskan.

b) Nilai-Nilai Keislaman

Nilai-nilai keislaman merupakan prinsip-prinsip yang bersumber dari ajaran Islam. Nilai-nilai ini menjadi dasar dalam setiap interaksi dan strategi yang diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung. Dalam penelitian ini, nilai-nilai keislaman akan dianalisis sebagai landasan etika dan moral dalam pelaksanaan pelayanan humas kepada pasien.

c) RSI Sultan Agung Semarang

RSI Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit Islam yang mengintegrasikan nilai-nilai agama dalam seluruh aspek pelayanannya, termasuk dalam komunikasi publik. Sebagai institusi yang berbasis Islam, RSI Sultan Agung menjadikan nilai-nilai keislaman sebagai

fondasi utama dalam membentuk strategi pelayanan humas yang humanis dan profesional.

3. Sumber dan Jenis Data

Data adalah informasi spesifik yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Namun tidak semua informasi dan penjelasan merupakan data penelitian. Data kualitatif dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiono, 2022:104). Adapun sumber data dan jenis data pada penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Sumber Data

Sumber data adalah asal atau titik di mana data diperoleh. Secara umum, sumber data terbagi dalam dua kategori: primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan seseorang atau organisasi langsung dari organisme yang diteliti, sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian sebelumnya. (Situmorang & Muslich Lutfi, 2014). Data dalam penelitian ini bersumber dari pertanyaan terkait strategi pelayanan yang disusun divisi humas kepada pasien. Pertanyaan tersebut peneliti sadurkan kepada sejumlah informan yakni, divisi humas, divisi kemitraan dan pasien RSI Sultan Agung Semarang. Lebih detailnya satu kepala bagian humas, satu kepala bagian kemitraan, dan pasien / keluarga pasien hingga mencapai titik jenuh. Selain itu, data penelitian ini bersumber dari pengamatan peneliti terhadap strategi pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang kepada pasien, serta dokumen yang berkaitan dengan deskripsi pelayanan di RSI Sultan Agung Semarang. Sumber-sumber data ini dipilih peneliti karena dianggap dapat membantu dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini

b) Jenis data

Jenis data berdasarkan sumbernya dibagi menjadi dua kategori. Jenis data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau asli. Sedangkan jenis data sekunder dikumpulkan oleh pihak lain dan telah diolah dan dipublikasikan. Berdasarkan sumber data primer dari pernyataan yang disadurkan kepada informan, didapatkan jenis data

berupa hasil transkrip wawancara terkait gambaran dan pola strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang yang disajikan dalam bentuk narasi. Adapun sumber data dari pengamatan peneliti terkait strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang yaitu diperoleh jenis data yang berupa narasi terkait divisi humas yang terlihat kuwalahan saat melayani pasien. Selain itu, sumber data dari dokumentasi RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh jenis data narasi terkait struktur divisi humas, uraian tugas dalam memberikan pelayanan. Jenis-jenis data terkait strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung ini dipilih peneliti karena membantu peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2022, 104), di antaranya sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik untuk pengumpulan data. Observasi merupakan suatu cara yang disengaja, sistematis, dan selektif dalam memperhatikan dan mendengarkan interaksi dan fenomena yang terjadi (Pakpahan, dkk., 2021: 83). Dalam penelitian ini, peneliti mengamati strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini disebut observasi partisipan pasif. Dengan kata lain, peneliti mengunjungi lokasi penelitian, tetapi tidak ikut serta dalam kegiatan di lokasi tersebut. Situasi sosial yang diteliti dalam penelitian ini meliputi:

- 1) *Place* (tempat): yaitu RSI Sultan Agung Semarang.
- 2) *Actor* (pelaku) yaitu Humas RSI Sultan Agung Semarang.

- 3) *Activities* (aktivitas) yaitu aktivitas terkait strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

b) Wawancara

Wawancara merupakan metode yang umum digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari responden penelitian. Definisi lain menurut Bolderson (Pakpahan, dkk., 2021: 83) Wawancara adalah salah satu cara mendengarkan dan memahami cerita seseorang, tentang pengalaman dan tindakannya. Selain itu, wawancara juga diartikan sebagai pewawancara membacakan pertanyaan dan mencatat jawaban responden. Peneliti menggunakan metode wawancara untuk memperoleh sumber data, yang mana bahan pertanyaan yang sudah di persiapkan terlebih dahulu. Dalam wawancara ini, subyeknya adalah Pertama, Bapak Muhamad Chanif Miftahuddin, S.Sos. I., M.I.Kom (selanjutnya disebut MCM) beliau sebagai Kepala bagian humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang tinggal di Perum Salsabila III, Kudu, Genuk, Semarang. Kedua, Bapak Muhammad Gradianto (selanjutnya disebut MG) sebagai Kepala Bagian Kemitraan RSI Sultan Agung Semarang, Ketiga Ibu NM yang merupakan keluarga pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berasal dari Grobogan. Keempat, Bapak YFH yang merupakan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berasal dari Jepara. Kelima, Saudara IH yang merupakan keluarga pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berasal dari Grobogan.

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan materi tekstual, grafik, dan elektronik yang dikumpulkan sesuai

dengan tujuan dan pokok permasalahan. Membandingkan penggunaan metode dokumentasi dalam pendekatan pengumpulan data dengan teknik pengumpulan data lainnya tidak mengurangi pentingnya metode tersebut. Teknik dokumentasi ini disebut juga teknik dokumenter yang mana mengumpulkan data penelitian dengan berbagai dokumen yang diarsipkan, bisa berupa dokumen tercatat, tersurat, maupun terekam (Rahmadi, 2011:85).

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif yang peneliti gunakan merupakan metode yang dikembangkan Miles dan Huberman mencakup 4 kegiatan di antaranya:

a) Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi ditulis dengan bentuk laporan yang rinci kemudian dikumpulkan untuk menentukan fokus serta pendalaman data untuk tahap berikutnya.

b) Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses setelah pengumpulan data untuk mengidentifikasi data yang relevan dan penting, memusatkan perhatian pada data yang membantu memecahkan masalah, mengungkap informasi baru, atau memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Kemudian menjelaskan dan mengatur secara sistematis aspek-aspek penting dari hasil dan implikasinya. Hanya hasil data yang relevan dengan pertanyaan penelitian saja yang di reduksi. Pada saat yang sama, informasi yang tidak relevan dengan pertanyaan penelitian dikecualikan. Dengan kata lain, reduksi data adalah proses pengorganisasian, pemusatan, pengklasifikasian, dan penghilangan informasi yang tidak relevan dengan analisis guna memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan.

c) Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa teks, kata-kata, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan penyajian data adalah untuk menyusun informasi sehingga dapat menjelaskan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini peneliti perlu membuat penjelasan, matriks, atau grafik yang membantunya menguasai informasi dan data sehingga tidak sulit memahami hasil penelitian secara keseluruhan atau bagian tertentu.

d) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah peneliti membuat sebuah kesimpulan terkait data-data yang didapat. Kesimpulan tersebut harus diklarifikasikan dan diverifikasikan, kemudian dipadukan dalam unit-unit keterangan sehingga dapat ditafsirkan dan dipahami dengan mudah. Adapun isi Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah penelitian (Rijali, 2019).

BAB II

STRATEGI PELAYANAN HUMAS BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAN

A. Strategi Pelayanan Humas

1. Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi memiliki banyak sekali definisi dalam perkembangannya sebagai sebuah konsep. Strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategos*" yang berarti "komandan militer" pada masa demokrasi Athena. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Ada banyak para ahli memberikan definisi tentang strategi. Menurut Gamble, Thompson, dan Peteraf (2013) berpendapat Strategi adalah serangkaian pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis untuk menggerakkan perusahaan pada arah yang dikehendaki, memancangkan posisi pada pasar, memikat konsumen, dan mencapai target finansial serta kinerja pasar. Sedangkan Menurut Pearce II dan Robinson (2008:2), strategi adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan (Breemer, 2020: 99).

Selanjutnya Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Breemer, 2020: 100).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan adalah peta jalan yang jelas bagi suatu organisasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, sehingga mampu mencapai keunggulan kompetitif untuk keberlanjutan bisnis.

2. Pengertian Humas

Humas diartikan sebagai kegiatan memperoleh goodwill, kepercayaan, saling pengertian, dan citra baik dari publik atau masyarakat (Erlangga & Masitoh, 2020: 123). Di tahun 1978, dalam pertemuan pertama *World Assembly of Public Relations* yang berlangsung di Mexico disepakati tentang definisi PR yang dikenal sebagai “*The Mexico Definition*”. Public relations adalah seni dan ilmu sosial yang menganalisis tren, memprediksi dampak dari tren tersebut, memberikan masukan kepada pemimpin organisasi, dan mengimplentasikan tindakan dari program yang direncanakan, yang akan bermanfaat bagi organisasi dan kepentingan publik (Hairunnisa, 2021: 4).

Public Relations adalah upaya komprehensif, terencana, dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara rasa saling menghormati dan pengertian antara organisasi dan khalayaknya. Oleh karena itu, humas merupakan serangkaian kegiatan rutin dan berkelanjutan yang disusun seperti rangkaian kampanye atau program terpadu. Memastikan bahwa pihak-pihak berkepentingan lainnya (publik atau khalayak) selalu sadar akan niat baik organisasi adalah tujuan mendasar dari hubungan masyarakat (Sandyakala, 2020: 187–188).

Setiap institusi, baik pendidikan, bisnis, atau pemerintahan, pasti mengenal humas (PR). Semua jenis organisasi dan lembaga, baik komersial maupun non-komersial, termasuk dunia usaha dan industri, asosiasi profesi, lembaga pendidikan, organisasi sosial budaya, dan badan pemerintah, sangat membutuhkan peran humas atau Public Relations untuk bersaing di era globalisasi. Humas sangat penting bagi sebuah organisasi untuk mengkomunikasikan visi, misi, tujuan, dan program yang dimiliki kepada para stakeholder dan khalayak luas. Dalam hal ini, humas merupakan salah satu departemen/divisi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap jalannya bisnis sebuah Perusahaan. Selain meningkatkan citra organisasi atau lembaga, humas juga memiliki peran komunikasi. Tujuan utama humas bagi sebuah organisasi adalah

membangun, meningkatkan, dan mempertahankan citra organisasi di masyarakat umum atau target audiensnya (Mustafa, 2017: 14-31).

3. Tujuan Strategi Pelayanan Humas

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam pelayanan humas sangat penting adanya strategi sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat maksimal, terdapat tujuh tujuan strategi menurut (Priharto Sugi, 2020), diantaranya:

- b) Memberikan arah jangka panjang perusahaan yang akan dicapai.
- c) Membantu perusahaan beradaptasi dengan setiap perusahaan.
- d) Merancang kinerja perusahaan menjadi lebih efektif
- e) Mengimplementasikan dan mengevaluasi strategi yang sudah disepakati dengan efektif serta efisien.
- f) Membuat strategi alternatif untuk menyesuaikan dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- g) Meninjau Kembali kelemahan dan kelebihan serta mencermati peluang dan ancaman dari perusahaan.
- h) Berinovasi pada produk maupun layanan sehingga selalu disukai oleh konsumen.

4. Bentuk-Bentuk Strategi Pelayanan Humas

Setiap organisasi pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sehingga tujuan pada suatu instansi dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bentuk strategi yang digunakan dalam organisasi tidaklah sama ada beberapa strategi yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi pemerintah yang telah ditetapkan. Menurut Kooten dalam Salusu, bentuk-bentuk strategi meliputi (Salusu, 2006 :104–105):

a. *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif strategi yang baru. Adapun batasan-batasan yang dibutuhkan, yaitu tentang apa yang harus dilakukan dan untuk siapa sehingga nantinya tujuan organisasi dapat tercapai.

b) *Program Strategy* (Strategi Program)

Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi strategi dari suatu program tertentu. Misalnya harus mengetahui apa dampak apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan (apa dampaknya bagi sasaran organisasi) sehingga tidak terjadi kendala-kendala yang diinginkan.

c) *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya)

Strategi pendukung sumber daya baik itu sumber daya manusia ataupun sumber daya esensial ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi, dan sebagainya.

d) *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan)

Dalam strategi kelembagaan ini, kekuatan strategi dari suatu instansi terhadap suatu masalah terletak pada bagaimana instansi tersebut dapat memanfaatkan semaksimal mungkin unsur-unsur kelembagaan (aturan, SOP, tanggung jawab serta kewenangan) yang dimilikinya untuk dapat mendukung pelaksanaan dari suatu kegiatan.

5. Fungsi Humas

Cutlip & Center, and Canfield mengungkapkan, tugas dan fungsi humas dibagi menjadi 4 bagian yaitu:

- a) Menjalin hubungan yang baik antara organisasi dengan pihak publiknya untuk khalayak sasaran.
- b) Mengidentifikasi yang menyangkut opini, persepsi, tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- c) Mengizinkan publik untuk memberikan kritik dan saran untuk kemajuan bersama.
- d) Adanya feedback komunikasi yang baik, sehingga jalan komunikasi antara publik dan organisasi pesannya tersampaikan untuk membangun citra yang baik diantara kedua belah pihak.

Jadi dapat disimpulkan tugas dan fungsi manajemen suatu humas berjalan sesuai arus komunikasi yang diinginkan, sehingga tercapainya suatu visi dan misi suatu lembaga, instansi ataupun suatu Perusahaan (Siregar, 2019: 210–211).

6. Peran Humas

Ada dua tanggung jawab utama yang harus dijalankan dengan serius dalam kegiatan humas yakni peran sebagai teknis dan manajerial. Humas mempunyai tiga peran dalam pelaksanaannya yaitu:

- a) Untuk memberikan penjelasan, peran humas adalah mengidentifikasi permasalahan, mengusulkan solusi dan mengawasi kebijakan yang dilaksanakan. Dalam hal ini, humas sebagai penasihat ahli.
- b) Fasilitator komunikasi, yang bertanggung jawab untuk menjaga hubungan yang dapat dimengerti/dipahami dalam komunikasi dua arah antara organisasi, seperti lembaga pemerintah maupun swasta dan masyarakat luas.
- c) Fasilitator pemecahan masalah, yaitu seseorang yang bekerjasama dengan para ahli untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Ayudia & Wulandari, 2021: 250).

Dalam suatu perusahaan public relations mempunyai empat peranan yakni:

- a) Sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Humas dalam menyelesaikan setiap masalah dengan publik adalah menggunakan pengalaman dan kemampuan yang mereka miliki untuk menemukan solusi.

- b) Berperan Sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Seorang praktisi humas harus memperhatikan apa yang diinginkan dan diharapkan masyarakat karena salah satu perannya sebagai komunikator untuk memudahkan pihak manajemen.

- c) Membangun Peran Fasilitator dalam Proses Penyelesaian masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Dalam hal ini, spesialis humas berperan sebagai konsultan yang membantu para pimpinan mengambil tindakan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapi secara professional dan logis.

d) Peranan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan humas sebelumnya, peranan teknisi komunikasi ini melibatkan praktisi humas yang bertindak sebagai jurnalis tetap. Dalam kasus ini, humas hanya sebatas menyajikan layanan teknik komunikasi (Maulidia, 2020: 11–13).

7. Strategi Humas Konsep *The Nine Steps of Strategic Public Relations*

Secara umum, strategy planning of public relations oleh Ronald D Smith ada 4 fase utama yaitu *Formative Research Phase*, *Strategy Phase*, *Tactic Phase*, *Evaluative Research Phase*. Dalam 4 fase utama tersebut terdapat 9 tahapan yang digunakan untuk membuat strategi humas menurut Ronald D Smith yang telah diterjemahkan, antara lain:

- a) *Analyzing the Situation*. Menganalisa situasi adalah langkah pertama yang dilakukan dalam mengelola reputasi. Mengenal dengan baik situasi yang terjadi di dalam dan luar perusahaan. Situasi dapat bersifat positif atau negatif. Ini dapat diidentifikasi sebagai peluang atau hambatan.
- b) *Analyzing the Organization*. Langkah kedua dalam strategi perencanaan adalah proses mempengaruhi audit Humas, yang artinya menganalisa kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan yang biasa disebut analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, and Threats*).
- c) *Analyzing the Public*. Dalam langkah ini, dapat dilakukan dengan mengenal publik. Baik publik internal (karyawan, keluarga karyawan, manajemen, dan investor) maupun publik eksternal (media, pemerintah, konsumen dan masyarakat). Penting bagi suatu perusahaan mengenali dan membatasi khalayak.
- d) *Establishing Goals & Objectives*. Fokus pada posisi puncak yang akan dicapai oleh organisasi untuk produk atau layanannya. Langkah ini

membantu kita membangun tujuan yang jelas, spesifik dan terukur dalam menentukan apa yang ingin dicapai oleh organisasi misalnya awareness, penerimaan atau aksi dari publik.

- e) *Formulating Action and Response Strategies*. Dalam langkah ini sangat baik mempertimbangkan langkah yang akan diambil di dalam situasi tertentu. Menentukan apa yang mungkin akan dilakukan dalam berbagai situasi. Perencana komunikasi memiliki berbagai opsi mengenai apa yang dapat dikatakan oleh organisasi dan akan dikatakan oleh organisasi kepada publiknya
- f) *Using Effective Communications*. Sebelum menggunakan komunikasi yang efektif, Humas harus mengidentifikasi publiknya. Dalam tahap ini, mulailah memperlakukan publik sebagai audience, Humas mengetahui siapa yang menjadi publiknya dan mempertimbangkan beberapa elemen komunikasi yang efektif untuk berbicara dengan publiknya.
- g) *Choosing Communications Tactics* Ada tiga kategori dalam pemilihan pendekatan berkomunikasi antara lain;
 - 1) *Interpersonal Communications; offers face to face opportunities for personal involvement and interaction. (Information Exchange, Special Event)*. (Komunikasi Antarpribadi, menawarkan kesempatan tatap muka untuk keterlibatan dan interaksi pribadi. (Pertukaran informasi, acara khusus).
 - 2) *Organizational media; are published or produced by the organization, which controls the message content as well its timing, packaging and distribution. (General Publications; newsletter, bulletins, annual reports. Direct mail; letter)*. (Media organisasi, diterbitkan atau diproduksi oleh organisasi yang mengontrol isi pesan serta waktu, pengemasan, dan distribusinya. (Buletin Publikasi Umum, Buletin, Laporan Tahunan, surat langsung).

- 3) *News media; provide oppurtunities for credible presentation of organizational message to large audiences (Newspaper and Computer Based Media).* (Media berita, memberikan kesempatan untuk penyajian pesan organisasi yang kredibel kepada khalayak luas (Koran dan Media berbasis komputer).
- h) *Implementing the Strategic Plan.* Langkah ke delapan ini adalah menetapkan budget dan jadwal untuk mengimlementasikan program apa yang akan dijalankan. Penetapan anggaran dapat dilakukan pada saat awal proses perencanaan.
- i) *Evaluating the Strategic Plan.* Metode yang tepat untuk mengukur efektifitas tools yang direkomendasikan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan (Smith, 2002)

B. Pelayanan Humas Dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam, guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimananya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*) Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.
2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-taysir*) Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan

mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Khatimah, 2011).

3. Prinsip Persamaan (*Musawah*) Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah (Fadla, 2016).
4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*) Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.
5. Prinsip Lemah Lembut (*Allayin*) Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan” (Al-Badr, 2014). Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imron:159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila

kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.

6. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*) Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur'an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (Shihab, 2015).

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diketahui oleh lembaga kesehatan sehingga keinginan pasien dapat terpenuhi dengan maksimal. Ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut (Kasmir, 2015):

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen.

Humas Islam atau *Islamic Public Relations* merujuk pada suatu proses komunikasi strategis antara organisasi dengan publik yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Menurut Kirat (2015), Humas Islam adalah upaya menciptakan lingkungan yang sehat antara organisasi dan masyarakat untuk menciptakan suasana saling menghormati, memahami, dan menjaga kepentingan bersama berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Menurut Ahmad Al-Munzir, Nor ‘Azzah,

dan Zulkifli (2021), humas Islam bukan hanya aktivitas komunikasi satu arah, tetapi merupakan fungsi manajerial yang strategis, sistematis, dan dievaluasi secara menyeluruh demi membangun hubungan saling pengertian yang muhibah antara organisasi dan masyarakat dengan merujuk pada al-Qur'an dan al-Sunnah. Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa humas dalam perspektif Islam merupakan upaya untuk menciptakan hubungan baik satu sama lain berdasarkan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, humas Islam memiliki peran penting dalam mengembangkan hubungan yang harmonis dan saling mendukung antara organisasi dan masyarakat (Ridzuan dkk., 2024).

Pelayanan humas dalam perspektif Islam bertumpu pada prinsip-prinsip Al-Qur'an dan hadits yang membentuk dasar nilai dan etika dalam komunikasi publik. Jurnal Yusoff et al. (2024) mengemukakan bahwa ada lima fondasi utama humas berbasis Islam, yaitu:

1. Keikhlasan (*Ikhlas*)

Merupakan dasar utama dalam setiap tindakan. Praktisi humas harus bekerja dengan niat tulus karena Allah SWT. Keikhlasan melahirkan integritas dan kesungguhan dalam melayani masyarakat.

2. Berbuat Baik kepada Orang Lain (*Ihsan*)

Pelayanan yang dilakukan humas harus dilandasi oleh adab, akhlak mulia, dan kesetaraan dalam memperlakukan setiap individu tanpa memandang status sosial.

3. Mengucapkan Perkataan yang Baik (*Qaulan*)

Prinsip *Qaulan* mencakup enam jenis komunikasi islami: *qaulan sadidan* (benar), *qaulan balighan* (menyentuh hati), *qaulan ma'rufan* (baik), *qaulan kariman* (mulia), *qaulan layyinan* (lembut), dan *qaulan maysuran* (mudah dipahami). Ini menjadi dasar komunikasi strategis yang etis dan empatik.

4. Kerjasama (*Ta'awun*)

Prinsip saling tolong-menolong dalam kebaikan dan takwa (QS Al-Maidah: 2) menjadi landasan humas untuk membangun sinergi internal dan eksternal dalam organisasi.

5. Meneladani Empat Sifat Rasulullah SAW

Siddiq (jujur), Amanah (dapat dipercaya), Tabligh (menyampaikan dengan benar), dan Fathanah (bijaksana) menjadi standar etika dan profesionalisme dalam pelayanan humas Islami. (Hafidudin & Tanjung, 2013)

Kerangka kerja humas Islam ini juga menekankan bahwa Allah SWT adalah pemangku kepentingan utama dalam praktik kehumasan. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan bukan hanya dilihat dari pencapaian duniawi tetapi juga dari nilai-nilai spiritual dan keberkahan.

Dengan demikian, pelayanan humas dalam Islam bukan sekadar aktivitas komunikasi strategis, tetapi juga merupakan bagian dari ibadah, yang menghubungkan *hablum minannas* (relasi sosial) dan *hablu minallah* (relasi spiritual) (Yusoff dkk., 2024).

BAB III

STRATEGI PELAYANAN HUMAS KEPADA PASIEN BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAN DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

A. Profil RSI Sultan Agung Semarang

1. Sejarah Berdiri

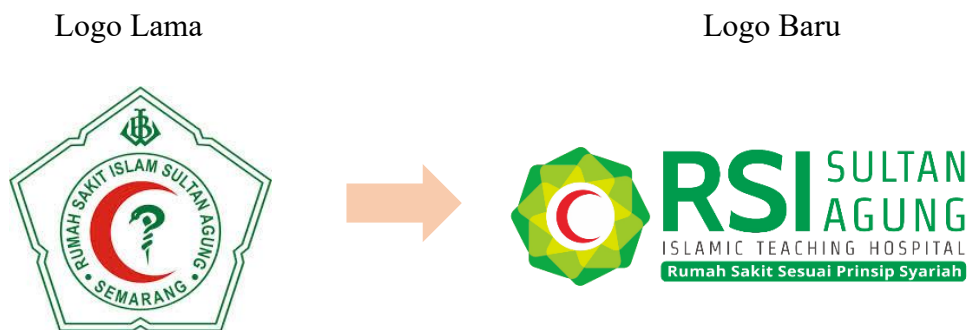
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RSI Sultan Agung Semarang) adalah lembaga pelayanan kesehatan masyarakat di bawah naungan Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA). RSI Sultan Agung Semarang didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971, RSI Sultan Agung Semarang pada mulanya merupakan health center atau pusat kesehatan masyarakat, layanan yang ada meliputi poliklinik umum, poliklinik kesehatan ibu dan anak, dan poliklinik keluarga berencana.

RSI Sultan Agung Semarang adalah sebuah rumah sakit yang memiliki status Badan Layanan Umum (BLU). Sejak tanggal 21 Februari 2011, RSI Sultan Agung Semarang ditetapkan menjadi rumah sakit bertipe B melalui surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: H. K. 03.05/1/513/2011 yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Penetapan sebagai rumah sakit tipe B mengandung arti bahwa secara fisik, peralatan, dan sumber daya, serta prosedur pelayanan telah memenuhi standar rumah sakit bertipe B. Tahun yang sama, secara resmi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: H. K. 03.05/III/1299/11 tertanggal 25 Juni 2011 menetapkan RSI Sultan Agung Semarang sebagai rumah sakit pendidikan (hospital teaching), dan merupakan tempat utama mendidik calon dokter umum mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung (UNISULA). Kemudian pada tanggal 16 Juli 2014, RSI Sultan Agung resmi dinyatakan “Lulus Tingkat Paripurna” oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Penyerahan oleh ketua KARS, DR dr Sutoto, M.Kes.

Setelah mendapatkan pengakuan Rumah Sakit (RS) kelas “B” dan mendapatkan pengakuan akreditasi paripurna dari KARS, Pada 16 Desember

2015 *Launching Multi Center Excellences* RSI Sultan Agung. Kemudian pada tahun 2017 tepatnya tanggal 12 Juni 2017 RSI Sultan Agung menjadi pelopor (*Pilot Project*) RS berbasis Syariah. Di tahun yang sama pada tanggal 26 September 2017 RSI Sultan Agung Semarang ditetapkan sebagai RS Syariah pertama di Indonesia. Dan pada tanggal 23 Juni 2018 untuk kedua kalinya, RSI Sultan Agung meraih Sertifikat Halal Instalasi Gizi RSI Sultan Agung dan Sertifikat Status Sistem Jaminan Halal dari LPPOM MUI (RSI Sultan Agung Semarang, <https://www.rsisultanagung.co.id/sejarah/>, diakses tanggal 27 September 2024).

2. Perubahan Logo



Gambar 3.1 Perubahan logo lama dan logo baru RSI Sultan Agung Semarang

Makna Logo

- Segi lima sebagai pondasi dari dasar ke-Islam-an yaitu rukun Islam.
- Segi delapan sebagai arah mata angin, dimana peradaban Islam tersebar ke seluruh dunia.
- Lambang bulan sabit merah (*hilal ahmar*) sebagai symbol Kesehatan Islam.
- Guratan logo membentuk tekstur berlian mencerminkan kekuatan, kemuliaan dan peradaban

- e) Warna hijau dan turunan warnanya sebagai warna menenangkan, menyeimbangkan, menyehatkan, dan menyegarkan serta disukai Rasulullah dan warna surga.

3. Letak Geografis

RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit yang strategis. Terletak di Jalan Raya Kaligawe KM. 4 Semarang, dan berada di kelurahan Genuk. Lingkungan RSI Sultan Agung Semarang berdekatan dengan Universitas Islam Sultan Agung, terminal Terboyo, dan dikelilingi pertumbuhan industri, namun suasana tetap tenang dan tidak bising. RSI Sultan Agung Semarang memiliki luas wilayah 29.900 meter persegi, dan luas tanah pengembangan 40.200 meter persegi. Apotek RSI Sultan Agung Semarang berada dalam lingkungan rumah sakit. Komplek RSI Sultan Agung Semarang terdapat masjid dan mushala untuk umum sebagai sarana melengkapi kebutuhan masyarakat. Jenis pelayanan yang tersedia di RSI Sultan Agung Semarang adalah umum, spesialisistik, dan subspecialistik.

4. RSI Sultan Agung dan Misi Keislamannya

Falsafah RSI Sultan Agung Semarang adalah wadah peningkatan kualitas kesehatan jasmani dan rohani umat, melalui dakwah *bi al-Haal* dalam bentuk pelayanan, serta pendidikan Islam, dan *fastabiq al-Khairat*.

Pegawai RSI Sultan Agung Semarang dalam kegiatan sehari-hari memiliki motto yang dijadikan sebagai salah satu bentuk motivasi, yaitu “Mencintai Allah, Menyayangi Sesama”. Keramahan, kenyamanan, dan kebersihan, merupakan komitmen keseharian RSI Sultan Agung Semarang. Kasih sayang menjadi sentuhan khas yang dihadirkan, dan falsafah selamat menyelamatkan, selamat dunia dan akhirat menjadi landasan pengelolaan rumah sakit. Inilah yang menjadi ciri pelayanan kesehatan atas dasar nilai-nilai Islam yang diterapkan.

Visi merupakan tujuan jangka panjang suatu organisasi yang juga menjadikan landasan pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk mewujudkan keinginan organisasi, khususnya RSI Sultan Agung Semarang. RSI Sultan Agung Semarang memiliki visi yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat, yaitu: “Rumah sakit terkemuka dalam pelayanan kesehatan, Pendidikan, dan Pembangunan Peradaban Islam menuju masyarakat sehat Sejahtera yang dirahmati Allah SWT.”.

Misi RSI Sultan Agung Semarang adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang selamat menyelamatkan dijiwai semangat mencintai Allah menyayangi sesama, menyelenggarakan pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi *khaira ummah*, dan membangun peradaban Islam menuju masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah SWT.

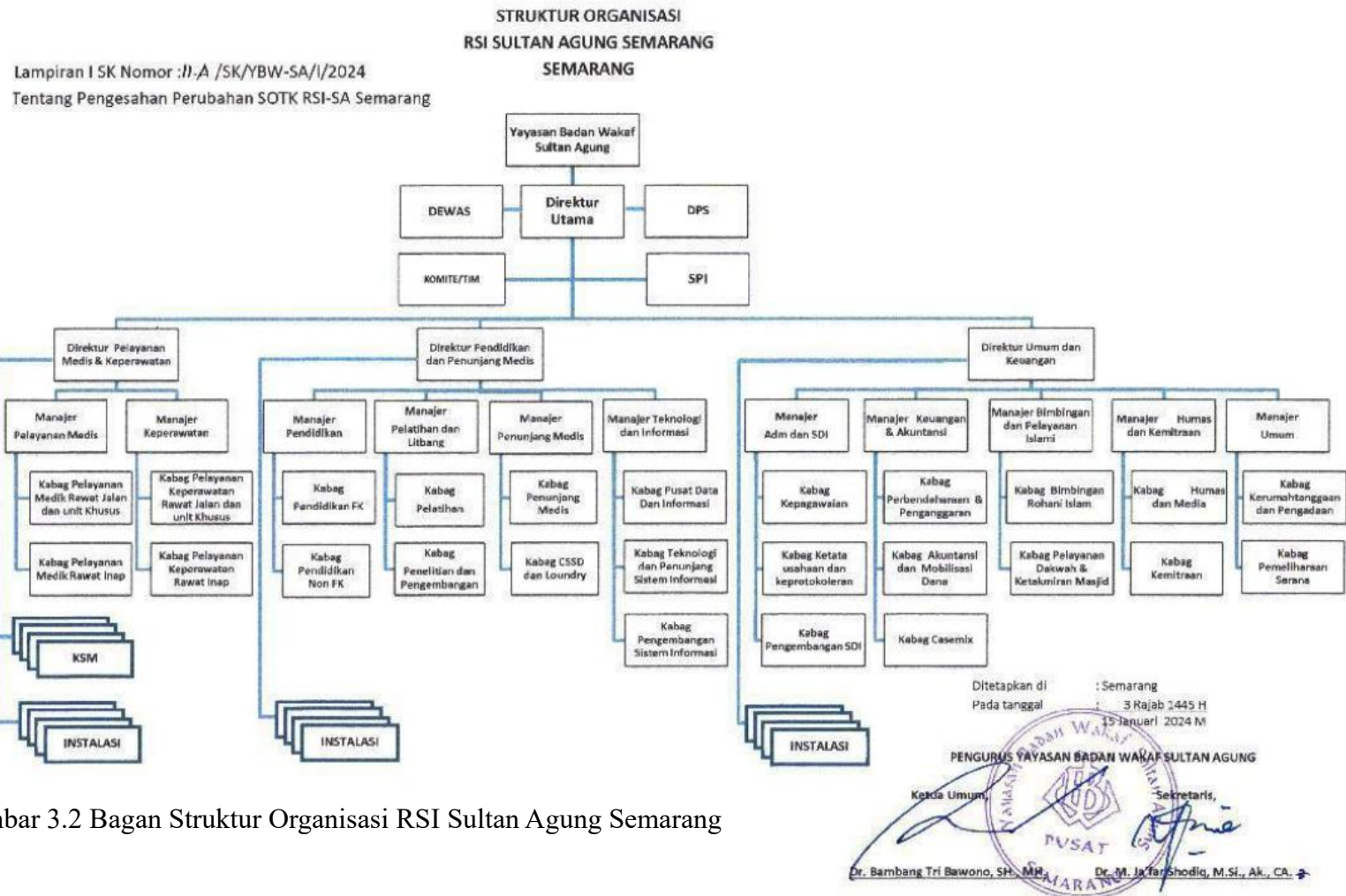
Sebagai rumah sakit Islam, RSI Sultan Agung Semarang mempunyai tujuan yang ingin dicapai, diantaranya:

- a) Terselenggaranya pelayanan kesehatan islami.
- b) Terselenggaranya pelayanan kesehatan masyarakat untuk keselamatan iman dan kesehatan jasmani sebagai upaya bersama untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat.
- c) Terbentuknya jamaah Sumber Daya Insan (SDI) yang memiliki komitmen pelayanan kesehatan islami yang bertakwa, dengan kecendiakawanan dan kepakaran dengan kualitas universal, menjunjung tinggi etika rumah sakit Islam, etika kedokteran, dan etika kedokteran Islam, menguasai nilai-nilai dasar Islam untuk disiplin ilmu kedokteran dan kesehatan, dan melaksanakan tugas-tugas pelayanan rumah sakit, pelayanan kependidikan, pelayanan penelitian, dan tugas dakwah dengan jiwa dan semangat “Mencintai Allah Menyayangi Sesama”
- d) Terselenggaranya pelayanan pendidikan dalam rangka membangun generasi *khaira ummah* di bidang kedokteran dan kesehatan pada program diploma, sarjana, magister, profesi, dan doktor, dengan kualitas universal siap melaksanakan tugas.
- e) Terselenggaranya silaturahmi dan jejaring dengan pusat-pusat pengembangan ilmu kedokteran, dan kesehatan, serta rumah sakit Islam di seluruh dunia.

- f) Terselenggaranya silaturahmi yang intensif dengan masyarakat dan partisipasi aktif dalam upaya membangun masyarakat sehat sejahtera yang dirahmati Allah SWT.
- g) Menjadi rujukan bagi masyarakat dan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan islami.
- h) Terselenggaranya proses pengembangan gagasan, kegiatan, dan kelembagaan sejalan dengan dinamika masyarakat, perkembangan rumah sakit, dan perkembangan iptek kedokteran dan kesehatan.
- i) Terwujudnya rumah sakit untuk pendidikan kedokteran dan kesehatan Islam yang berkualifikasi B Plus untuk lima tahun ke depan, dan A untuk sepuluh tahun kedepan.
- j) Terwujudnya rumah sakit pendidikan Islam utama (Islamic Teaching Hospital).
- k) Terselenggaranya proses evaluasi diri secara teratur dan berkelanjutan.

Dari visi misi menjadi dasar pelayanan yang dilakukan oleh Humas RSI Sultan Agung Semarang.

5. Struktur Organisasi RSI Sultan Agung Semarang



Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi RSI Sultan Agung Semarang

B. Divisi Humas RSI Sultan Agung Semarang

Divisi Humas RSI Sultan Agung Semarang menjadi garda terdepan dalam melaksanakan sebuah pelayanan dengan pihak eksternal yaitu pasien. Oleh karena itu, humas harus mempresentasikan pelayanan yang baik sehingga pasien memberikan kesan positif dan memberikan dukungan penuh atas keberadaan instansi selain itu juga menjadikan masyarakat tertarik mempercayakan pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang. Adapun uraian tugas dan struktur humas RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan dokumen yang peneliti dapatkan.

1. Tugas Humas RSI Sultan Agung Semarang

- a) Melakukan patroli poster / media dinding & sign informasi
- b) Distribusi pengelolaan kuestioner rawat jalan
- c) Distribusi kuestioner rawat inap
- d) Visitasi kepuasan pelanggan pasien rawat inap kelas 1, VIP & VVIP
- e) Melakukan patroli kotak saran
- f) Penanganan keluhan pelanggan
- g) Pembuatan iklan layanan prioritas
- h) Pengelolaan *event* RS
- i) Input data kotak saran/komplain
- j) Pengelolaan media online
- k) *Design* poster postingan
- l) Pembuatan poster layanan prioritas rumah sakit
- m) Input program mutu unit
- n) Menjawab email
- o) *Input* laporan mutu
- p) Pendampingan kunjungan *study*
- q) Pendampingan visitasi BPJS
- r) Pendampingan pasien *executive* & prioritas
- s) Membangun jaringan *customer priority* / segmen *middle up*
- t) Pembinaan performa pegawai
- u) Pelatihan *islamic service excellence*

2. Peran Humas dalam pelayanan di RSI Sultan Agung Semarang

Pelayanan Humas di Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang merupakan bagian integral dari sistem komunikasi institusi yang berfungsi sebagai penghubung antara rumah sakit dengan publik internal maupun eksternal. Unit Humas memiliki peran strategis dalam membangun citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang berbasis nilai-nilai Islam, profesional, dan ramah terhadap pasien.

Berdasarkan hal itu peneliti menanyakan mengenai tugas dan peran divis humas dalam pelayanan kepada pasien. Muhamad Chanif Miftahuddin sebagai kepala bagian humas menjelaskan bahwa ada salah satunya yaitu membangun citra pelayanan melalui performa pegawai dengan memastikan pelayanan pegawai rumah sakit mewakili representasi rumah sakit islam.

“Ada salah satu tugas saya itu adalah membangun citra pelayanan melalui performa pegawai, performa pegawai yang cukup mewakili representasi rumah sakit islam. Contoh bagaimana dia berpenampilan secara pakaian, mulai dari atas sampai bawah kita atur semua itu, bagaimana cara menggunakan hijab, bagaimana berseragam, bagaimana ketentuan sepatu, bagaimana ketentuan identitas pegawai yang harus disematkan. Kemudian performa pegawai mulai dari bagaimana ketika menemui customer di awal pelayanan sampai customer itu pulang itu komunikasi islaminya juga harus terbentuk jadi ada namanya standar pelayanan rumah sakit yang menjadi materi dari islamic service excellence, itulah yang kemudian menjadi budaya kerja teman-teman di pelayanan.” (Wawancara dengan MG, pada hari Senin, 9 September 2024, pukul 11.06).

Humas juga bertugas memberikan informasi yang akurat, cepat, dan transparan kepada pasien, keluarga pasien, media, serta masyarakat luas. Selain itu, Humas juga bekerja sama dengan bagian kemitraan untuk mengelola hubungan dengan berbagai stakeholder, termasuk instansi pemerintah, mitra asuransi (BPJS Kesehatan), dan komunitas.

Dalam pelayanannya, Humas RSI Sultan Agung tidak hanya menekankan pada kepuasan informasi, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai Islam seperti amanah, ihsan, dan kejujuran. Komunikasi dilakukan secara humanis dan solutif, baik melalui pelayanan langsung di customer

service, media sosial, publikasi rumah sakit, maupun saat penanganan isu atau krisis.

Dengan pendekatan kehumasan Islami, RSI Sultan Agung menempatkan fungsi Humas tidak sekadar administratif, melainkan sebagai bagian dari dakwah bil hal dalam pelayanan kesehatan sehingga dapat mewujudkan rumah sakit sebagai institusi yang rahmatan lil ‘alamin.

3. Struktur Divisi Humas RSI Sultan Agung Semarang

Tabel 3.1 Struktur divisi humas RSI Sultan Agung Semarang

No	Nama	Jabatan / Posisi
1	Hj. Munadaroh, SE, MM	Direktur Umum dan Keuangan
2	Sri Wahyuni R, SS, MM	Manager Humas dan Kemitraan
3	Muhamad Chanif Miftahuddin, S.Sos. I., M.I.Kom.	Kepala Bagian Humas
5	Carina Hadiyanti, A.Md.RMIK	Humas Eksekutif
6	Pradana Yusuf Herbian Putra	Media Eksekutif
4	Unggul Budi Kuncoro, Amd	Humas & PIPP
7	Eni Handayani, SE	Humas
8	Ari Wahyudin, SE	Humas

4. SPO Edukasi Fikih Pasien (Bimbingan Thaharah Dan Salat)

Tabel 3.2 SPO Edukasi Fikih Pasien RSI Sultan Agung Semarang

	EDUKASI FIKIH PASIEN (BIMBINGAN THAHARAH DAN SALAT)		
	Nomor Dokumen 7571/SPO/RSI-SA/XII/2022	Nomor Revisi : 2	Halaman : 1/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 30 Desember 2022	 DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG dr. SAID SHOFWAN, Sp.An, FIPP, FIPM	
Pengertian	Proses pembelajaran atau pemberian bimbingan tentang fikih pasien muslim yang berisi materi thaharah dan shalat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam melaksanakan ibadah selama perawatan di rumah sakit.		
Tujuan	Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam memberikan edukasi fikih pasien		
Kebijakan	Peraturan Direktur Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Nomor No.42/PER/RSI-SA/IX/2022 tentang Pedoman Pelayanan Bidang Bimbingan dan Pelayanan Islam di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang		
Prosedur	1. Petugas mengetuk pintu ruang pasien dan mengucapkan salam (<i>AssalamualaikumWr. Wb.</i>). 2. Petugas meninformasikan kepada pasien muslim bahwa waktu salat telah tiba. Jika sekiranya pasien membutuhkan bimbingan ibadah akan mendapatkan bimbingan fikih pasien oleh petugas kesehatan 3. Petugas memberikan edukasi pasien tentang fikih pasien yang terdiri dari thaharah dan shalat pasien dengan tata cara sebagai berikut: 3.1. Bimbingan Thoharoh, adapun cara bersuci/ thoharoh bagi orang sakit adalah sebagai berikut: a. Jika tidak sanggup bersuci dengan menggunakan air karena kondisinya yang memang lemah atau karena khawatir sakitnya bertambah parah atau menunda kesembuhannya, maka pasien diperbolehkan bertayammum. Adapun tata cara tayamum sebagai berikut : 1. Lakukan Niat terlebih dahulu <i>"Nawaituttayammuma listibahatis Shalati fardholillahita'ala"</i> 2. Tempelkan kedua telapak tangan pada tempat yang diyakini terdapat debu suci yang menempel seperti dinding atau		

YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  RSI SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL Rumah Sakit Sesuai Prinsip Syariah SEMARANG - JAWA TENGAH	EDUKASI FIKIH PASIEN (BIMBINGAN THAHARAH DAN SALAT)		
	Nomor Dokumen 7571/SPO/RSI-SA/XII/2022	Nomor Revisi : 2	Halaman : 2/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 30 Desember 2022	YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL RUMAH SAKIT SESUAI PRINSIP SYARIAH SEMARANG - JAWA TENGAH dr. SAID SHOFWAN, Sp.An, FIPP, FIPM	
Prosedur	menggunakan tayammum pad yang sudah disediakan. 3. Tempelkan kedua telapak tangan pada tempat yang diyakini terdapat debu suci yang menempel seperti dinding atau menggunakan tayammum pad yang sudah disediakan. 4. Tiuplah atau tepuk debu yang menempel untuk mendapatkan lapisan debu lebih tipis. 5. Usaplah bagian muka dengan kedua tangan secara merata. 6. Tempelkan kembali kedua telapak tangan pada tempat yang diyakini terdapat debu suci. 7. Usaplah debu pada tangan dengan cara tempelkan tangan kiri pada sisi dhohir tangan kanan, kemudian gerakkan tangan kiri hingga kesiku dan berbalik arah melanjutkan pada sisi yang lain. 8. Lakukan secara tertib. 3.2. Bimbingan Salat a. Apa bila pasien mampu mendirikan shalat dengan berdiri, maka dianjurkan untuk berdiri. Jika pasien tidak mampu salat dengan berdiri, petugas akan membimbing dengan posisi duduk. Adapun cara melakukan salat dengan posisi duduk adalah: 1) Ambil posisi duduk yang paling mudah untuk dikerjakan (lebih diutamakan dengan posisi duduk <i>iftirosy</i> / bersimpuh) 2) Awali salat dengan berniat dilanjutkan dengan takbiratul ihram 3) Lakukan rukuk dengan tumakninah 4) Lakukan l'didal kemudian sujud. Lakukan sujud sebagaimana salat pada umumnya, yaitu menempelkan kedua		

	EDUKASI FIKIH PASIEN (BIMBINGAN THAHARAH DAN SALAT)		
	Nomor Dokumen 7571/SPO/RSI-SA/XII/2022	Nomor Revisi : 2	Halaman : 3/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 30 Desember 2022	 DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL dr. SAID SHOFWAN, Sp.An, FIPP, FIPM	
Prosedur	telapak tangan dan dahi pada tempat sujud. 5). Lakukan duduk tasyahud yakni kedua tangan berada diatas paha, dimana posisi tangan kanan menggenggam dengan jari telunjuk menjulur kedepan, untuk memudahkan gerakan jari mengiringi lafal <i>asyhadu an laailaa ha illallah</i> 6). Melakukan salam dengan menoleh ke kanan dan ke kiri b. Jika tidak mampu melaksanakan dengan cara duduk, maka shalat bisa dilakukan dengan cara berbaring menghadap kiblat dengan miring di sisi kanan (lebih baik dari pada sisi kiri) dengan ketentuan sebagai berikut: 1) Lakukan salat dalam keadaan terlentang, diutamakan posisi kepala lebih tinggi agar dapat menghadap kearah kiblat dengan niat 2) Lakukan takbiratul ihram dan meletakkan kedua tangan diatas perut 3) Lakukan rukuk dengan cara sedikit mengangkat kepala 4) Lakukan sujud dengan mengangkat kepala lebih tinggi dr gerakan rukuk 1) Lakukan duduk iftirasy, yakni memposisikan kedua tangan Diatas paha. Tangan menggenggam dengan posisi jari telunjuk menjulur kedepan untuk memudahkan gerakan jari mengiringi lafadz "<i>Asyhadu an laailaahaailallahaaa</i>" 5) Akhiri salat dengan gerakan salam, menoleh kekanan dan kekiri c. Jika tidak mampu melaksanakan dengan cara miring, maka shalat Bisa dilaksanakan dengan cara terlentang, kedua kakinya		

YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  RSI SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL Rumah Sakit Sesuai Prinsip Syariah SEMARANG - JAWA TENGAH	EDUKASI FIKIH PASIEN (BIMBINGAN THAHARAH DAN SALAT)		
	Nomor Dokumen 7571/SPO/RSI-SA/XII/2022	Nomor Revisi : 2	Halaman : 4/4
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit 30 Desember 2022	YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG  DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL dr. SAID SHOFWAN, Sp.An, FIPP, FIPM	
Prosedur	diarahkan ke kiblat dan lebih afdhol kepalanya diangkat sedikit untuk menghadap ke kiblat d. Jika tidak mampu melaksanakan shalat dengan ruku' dan sujud, maka bisa dengan memakai isyarat dengan kepala. Jika tidak mampu mengisyaratkan dengan kepala pada waktu ruku' dan sujud, maka bisa dilaksanakan dengan isyarat mata. e. Jika tidak mampu mengisyaratkan dengan mata, maka shalat dapat dilaksanakan dengan hati. Petugas berpamitan dengan mengucapkan salam (<i>wassalamu'alaikumWr. Wb</i>). f. Petugas mendokumentasikan dengan cara menulis materi edukasi fikih pasien pada lembar edukasi Islami pasien dan keluarga RM. 2A.7.1.1/EDUKASI-BPI/20 serta membubuhkan tanda tangan dan nama terang petugas.		
Unit terkait	BPI dan Keperawatan		

5. SPO Penangan Keluhan RSI Sultan Agung Semarang

Tabel 3.3 SPO Penanganan Keluhan RSI Sultan Agung Semarang

 YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG RSI SULTAN AGUNG ISLAMIC TEACHING HOSPITAL Rumah Sakit Islam Sultan Agung SEMARANG – JAWA TENGAH	PENANGANAN KELUHAN		
	No Dokumen 4956/SPO/RSI-SA/IX/2022	No Revisi 1	Halaman 1/2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit	Ditetapkan Oleh: DIREKTUR UTAMA RSI SULTAN AGUNG	
Pengertian	Prosedur yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan atau masukan yang terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.		
Tujuan	Sebagai acuan langkah- langkah dalam penyelesaian keluhan terhadap Rumah Sakit Islam Sultan Agung		
Kebijakan	1. Pedoman Pelayanan Bidang Humas & Kemitraan RS Islam Sultan Agung Semarang Nomor : 50B/PER/RSI-SA/IX/2022 2. Panduan Pelayanan Pengaduan RS Islam Sultan Agung Semarang Nomor : 4921/PER/RSI-SA/IX/2022		
Prosedur	1. Petugas humas melakukan identifikasi keluhan/ masukan yang diterima melalui beberapa media yang sudah disediakan, diantaranya: 1. Kotak saran 2. Datang langsung di ruang pengaduan 3. Nomer Pengaduan 0821-2000-4100 4. Social Media 2. Petugas humas melakukan upaya penyelesaian keluhan berdasarkan pada prinsip komunikasi islami sesuai dengan prosedur penyelesaian masing masing media, dalam waktu sesingkat singkatnya maksimal 3x 24 jam setelah menerima keluhan. 3. Petugas humas mengkoordinasikan penyelesaian keluhan dengan pejabat ditingkat unitsekurang kurang nya 3x24 jam 4. Petugas humas berkoordinasi dengan bagian hukum		

	apabila diperlukan dalam upaya penyelesaian keluhan. 5. Petugas humas melakukan upaya penyelesaian keluhan ditingkat manajer Rumah Sakit apabila keluhan tidak terselesaikan ditingkat unit pengaduan. 6. Petugas humas mengkoordinasikan dengan direksi apabila diperlukan. 7. Petugas humas melakukan penyelesaian keluhan tahap akhir dengan prinsip komunikasi islami yang berorientasi pada kepuasan customer melalui musyawarah mufakat. 8. Petugas humas mendokumentasikan keluhan dalam form penyelesaian keluhan dilengkapi dengan tanda tangan unit terkait yang terlibat dalam proses penyelesaian. 9. Petugas humas melampirkan bukti keterlibatan customer dalam penyelesaian keluhan/ masukan dengan cara: • <i>Screenshoot</i> chat percakapan, apabila jawaban dan konfirmasi balik dilakukan melalui media WA (Whats App) • Berita acara penyelesaian keluhan, apabila jawaban dan konfirmasi balik dilakukan secara langsung bertatap muka • Notulensi percakapan, apabila jawaban dan konfirmasi balik dilakukan melalui telepon 10. Petugas humas melakukan analisa dan telaah keluhan sebagai bahan laporan dan evaluasi.
Unit Terkait	Humas dan Seluruh Unit Pelayanan

C. Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman di RSI Sultan Agung Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memaparkan data temuan yang dikelompokkan ke dalam empat bentuk strategi menurut Kotten, yaitu Corporate Strategy, Program Strategy, Resource Support Strategy, dan Institutional Strategy. Adapun strategi pelayanan humas RSI Sultan Agung Semarang yang berbasis nilai-nilai keislaman dianalisis sebagai berikut:

1. *Corporate Strategy* (Strategi Korporat)

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan Islam, RSI Sultan Agung Semarang menjadikan visi, misi, dan moto sebagai dasar utama dalam setiap pelayanannya, termasuk dalam bidang kehumasan. Humas berperan penting dalam menerjemahkan nilai-nilai tersebut ke dalam komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian humas, dijelaskan bahwa:

“Moto kita itu kan Mencintai Allah, Menyayangi Sesama, Berkhidmat Menyelamatkan Umat, itu value. Jadi kita sebutnya core value-nya itu berkhidmat menyelamatkan umat. Kalau misi ini kan banyak, kita ada tiga visi yang kemudian karena kita rumah sakit pendidikan, maka ada nilai-nilai pendidikan yang kita usung dalam rangka membangun peradaban Islam melalui pelayanan kesehatan,” (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Humas menjalankan perannya dengan menjadikan nilai-nilai keislaman sebagai dasar. Salah satu bentuk implementasinya adalah dengan menginternalisasi nilai religius dalam setiap aktivitas pelayanan. Kepala bagian humas menyampaikan:

“Dengan mencintai Allah, itu otomatis kami sebagai bagian dari kepegawaian juga menjalankan amanah ini, karena dijiwai kecintaan kita kepada Allah. Makanya ada aktivitas-aktivitas religius yang cukup tinggi diterapkan di rumah sakit.” (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Lebih lanjut, nilai *menyayangi sesama* dijalankan dalam bentuk pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Kepala bagian humas menegaskan bahwa:

“Di pelayanan kesehatan itu, namanya menyayangi tidak hanya kemudian dia yang ketemu dengan pasien secara langsung di lapangan, tapi bagaimana dia mengopeni dengan cukup baik. Lebih dari itu, bagaimana keluarganya pun juga ikut kita sayangi dengan sebaik-baiknya versi pelayanan kesehatan.” (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Dalam praktiknya, humas dan seluruh unit pelayanan rumah sakit tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial atau ekonomi. Narasumber menjelaskan bahwa:

“Kami dalam pelayanan tidak memperhatikan background sosial dan ekonomi. Mau datang ke sini dengan BPJS, asuransi, umum, VIP, VVIP, Presiden suite, ya kita layani dengan sebaik-baiknya. Sama,

tidak ada perbedaan, tidak ada diskriminasi pelayanan. Pasti kita upayakan semaksimal mungkin.” (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai spiritual Islam. Hal ini tidak hanya memperkuat citra rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang Islami, tetapi juga menjadi bentuk dakwah melalui pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kemanusiaan.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu keluarga pasien rawat inap Baitul Izzah 1 sebagai berikut:

“Sudah 2 kali berobat di rumah sakit ini, pegawai disini saat melayani tidak pilih-pilih semua dilayani dengan baik, ini dulu pas awal datang periksa sama temannya disini datang langsung ditangani, kalau dimintai tolong ya cepat, orangnya halus-halus gitu tidak pernah kasar”. (wawancara disampaikan oleh NM pada hari Jum’at tanggal 31 Januari 2025 pukul 11.09)

Berdasarkan hasil wawancara diatas pelayanan yang berikan sudah sesuai dengan visi dan misi standart pelayanan yang di terapkan di RSI Sultan Agung Semarang sehingga pasien dan keluarga pasien merasa nyaman mendapatkan pelayanan yang baik saat dirawat inap dan tidak di beda-bedakan. Dari strategi ini menunjukkan bahwa nilai-nilai kesetaraan/persamaan, keadilan, dan profesionalisme berbasis Islam menjadi fondasi pelayanan humas RSI Sultan Agung Semarang.

2. Program Strategy (Strategi Program)

Strategi program ditunjukkan melalui berbagai kegiatan yang dirancang untuk membangun hubungan emosional dan edukatif dengan pasien serta masyarakat. Langkah yang dilakukan adalah dengan membentuk komunitas pasien berdasarkan jenis penyakit tertentu, seperti pasien *hemodialisa*, kanker, diabetes, dan jantung. MCM menjelaskan:

“Jadi humas berkolaborasi dengan kemitraan, punya komunitas pasien *hemodialisa*, kanker, diabetes, dan jantung. Mereka dikumpulkan dan diundang dalam setiap *event* rumah sakit, seperti seminar kesehatan atau pemeriksaan gratis. Selain itu, pasien juga selalu diingatkan kontrol secara berkala agar mereka merasa diperhatikan.” (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, strategi yang diterapkan dalam membangun hubungan emosional dengan pasien meliputi: Pembentukan komunitas pasien yang rutin diundang dalam acara rumah sakit seperti seminar kesehatan dan RSI Sultan Agung Semarang juga selalu mengingatkan kontrol pasien, agar pasien mengingat jadwal kontrol mereka agar tidak terlewat. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit dan menciptakan hubungan yang lebih personal antara rumah sakit dan pasien.

Selain itu, kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) juga dilakukan, antara lain penyuluhan kesehatan, pameran, sunatan massal, dan bantuan bencana. Edukasi ini bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat dan memperkuat kedekatan mereka dengan rumah sakit. Kepala bagian kemitraan RSI Sultan Agung, MG, mengungkapkan bahwa rumah sakit aktif mengadakan berbagai program sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. MG menjelaskan:

“Kami aktif mengedukasi masyarakat melalui berbagai kegiatan, mulai dari penyuluhan ke komunitas-komunitas dan perusahaan, pameran kesehatan, hingga aksi sosial seperti sunatan massal dan bantuan bencana. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih peduli terhadap kesehatan dan mengenal layanan rumah sakit dengan lebih baik”. (Wawancara dengan MG, pada hari Senin, 9 September 2024, pukul 11.06).

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa strategi hubungan masyarakat yang diterapkan RSI Sultan Agung meliputi: kegiatan CSR, seperti sunatan massal dan bantuan bencana, selain itu edukasi kesehatan, berupa seminar, penyuluhan ke komunitas / perusahaan, serta partisipasi dalam pameran kesehatan. Strategi tersebut memperkuat posisi RSI Sultan Agung sebagai institusi kesehatan yang peduli terhadap kesejahteraan masyarakat.

Di sisi internal, strategi peningkatan kualitas pelayanan pegawai juga termasuk ke dalam strategi program, seperti mandatory training fiqih pasien strategi ini di lakukan untuk membangun budaya kerja yang Islami dan memastikan seluruh pegawai memahami dan menerapkan standar

pelayanan berbasis nilai-nilai Islam, rumah sakit secara rutin melakukan penyegaran standar pelayanan setiap dua tahun untuk pegawai lama, RSI Sultan Agung juga mengadakan kegiatan orientasi dan pelatihan selama tujuh hari untuk pegawai baru, yang mencakup pemahaman mengenai standar pelayanan syariah dan standar pelayanan umum di rumah sakit. MCM sebagai kepala bagian humas menegaskan:

“Nah kalau dibilang strategi ya mungkin saya bisa menyebutkannya adanya pelatihan secara rutin yang diberikan kepada seluruh pegawai rumah sakit namanya *mandatory training*, *mandatory training* fiqih pasien untuk menjaga biar pelayanan kita sesuai prosedur nilai keislaman, terus, kita selalu *refresh* paling tidak 2 tahun sekali, terus seluruh pegawai baru itu selama 7 hari atau seminggu, akan dilakukan orientasi di antara materi orientasinya adalah ada tentang standar pelayanan syariah di rumah sakit termasuk standar pelayanan secara umum. Jadi itu strategi kami, untuk kemudian bisa membangun budaya kerja mereka sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di rumah sakit. (Wawancara dengan MCM, pada hari Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

MCM juga menjelaskan bahwa standar pelayanan tersebut mencakup aturan berpakaian, tata cara komunikasi, serta interaksi dengan pasien. MCM menyatakan:

“Ada satu bagian dari tugas saya itu adalah menjaga performa pegawai, Contoh bagaimana dia berpenampilan pakaian mulai dari atas sampai bawah kita atur semua itu, bagaimana cara menggunakan hijab, bagaimana berseragam, bagaimana ketentuan sepatu, bagaimana ketentuan identitas pegawai yang harus disematkan, dan sebagainya. Kemudian performa pegawai mulai dari bagaimana ketika menemui *customer* di awal pelayanan sampai *customer* itu pulang, yang menjadi materi dari *islamic service excellence*, Itulah yang kemudian menjadi budaya kerja teman-teman di pelayanan. Setiap kali ketemu *customer* harus selalu mengucapkan salam, masuk pintu perawatan juga ketuk pintu salam dulu, terus mengawali pelayanan juga dengan bahasa-bahasa yang cukup baik. Jadi kalau bicara tentang kepuasan pelanggan itu kan berangkat dari ekspektasi *customer*, kalau ekspektasi itu tidak terpenuhi, mereka tidak akan puas. Oleh karena itu, peningkatan performa pegawai harus didukung dengan aturan yang jelas agar menjadi rujukan dalam bekerja. maka muncul yang namanya standar pelayanan rumah sakit.” (wawancara dengan MCM pada hari Kamis tanggal 30 Januari 2025 pukul 14.00).

Hal tersebut sesuai dengan yang dirasakan oleh pasien rawat inap lainnya yang juga berada di rang Baitul Izzah 1, ia mengatakan:

“Saya dirawat disini sudah 2 kali, Untuk pelayanan disini itu bagus saat perawat keluar masuk itu salam dulu, masuk ruang pakai salam, permisi, pelayanannya sopan, terus pelayanan disini ga ada yang di beda-bedakan”. (wawancara disampaikan oleh YFH pada hari Jum’at tanggal 31 Januari 2025 pukul 11.24).

Pendapat lain juga disampaikan oleh salah satu keluarga pasien rawat inap ruang Baitul Izzah 1 saudara IH asal Grobogan yang sudah 3 kali berobat di RSI Sultan Agung Semarang, sebagai berikut:

“Saya kan anak cowok ya mas, waktu itu ibu saya mau *sibinan* (bersih-bersih) terus saya minta tolong perawatnya untuk bantuin, itu responnya cepet mas langsung di bantuin. Begitu juga dengan pasien di sebelah ibu saya yang baru saja operasi, saat meminta bantuan, perawatnya juga langsung menolong, termasuk menggantikan pakaiannya. pokoknya kalau butuh bantuan cukup diminta pencet bel ini nanti pasti langsung di samperin ditanya ada yang bisa di bantu gitu, pernah saya dirumah sakit daerah saya seperti itu kadang ga cekat tapi kalau disini beda mas responnya cepet dan cekatan gitu”. (wawancara disampaikan oleh IH pada hari Jum’at tanggal 31 Januari 2025 pukul 11.50).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian humas RSI Sultan Agung Semarang, strategi peningkatan kualitas pelayanan pegawai berfokus pada penerapan standar pelayanan berbasis nilai-nilai Islam sebagai budaya kerja. Strategi ini mencakup penerapan standar pelayanan yang antara lain pelatihan dan orientasi pegawai baru selama tujuh hari, refresh standart pelayanan minimal setiap dua tahun sekali untuk seluruh pegawai.

Selanjutnya, Strategi pemantauan kepuasan pasien untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dari pelayanan yang dilakukan. Dalam hal ini humas melakukan beberapa cara yang dilakukan yaitu memberikan angket / kuisisioner kepada pasien untuk diisi penilaian terkait pelayanan yang diterima. Hal ini sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh MCM sebagai kepala bagian humas, yakni:

“Rumah sakit memfasilitasi adanya survei kepuasan pelanggan melalui kuisisioner, kuisisioner itu dibagikan ke pasien rawat jalan maupun rawat inap. Setiap bulannya itu ada sampling sekitar 100 lembar, di rawat jalan 100 di rawat inap 100, nanti diakumulasi untuk perhitungannya oleh tim mutu. Kemudian nanti akan diketahui angka

kepuasan pelanggan target minimal kita adalah di angka 87% dan *alhamdulillah* selama ini kepuasan pelanggan itu terpenuhi”. (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Selain menggunakan angket / kuisioner, humas juga selalu melakukan identifikasi masukan dan keluhan secara door to door kepada pasien prioritas seperti VIP, VVIP, dan kelas 1 selain untuk pasien yang selain pasien prioritas humas menggunakan kotak saran, hal ini seperti yang di jelaskan MCM sebagai kepala bagian humas, yakni:

“Selain itu ada petugas yang rutin setiap hari akan mengunjungi pasien yang rawat inap untuk mengidentifikasi masukan keluhan bahkan mungkin saran untuk pelayanan rumah sakit jadi kayak jempot bola, kegiatan ini dikhususkan di pasien-pasien yang VIP, VVIP dan kelas 1 karena rata-rata mereka tipikal orang yang tidak mau menyampaikan masukan secara langsung, maksudnya dia datang ke humas komplain gitu dia juga gak mau, terus menulis di WA pengaduan juga paling males, apalagi nulis di kotak saran. Tapi ketika ditemui kemudian ditanya, ibu bagaimana selama pelayanan di rumah sakit? dia baru mau ngomong. Nah itu dilaksanakan oleh tim kita namanya visit kepuasan pelanggan jadi dia datang ke kamar *door to door* begitu, menanyakan bagaimana pelayanan kita. Itu kan bentuk bagian dari upaya kita untuk menjaring kepuasan *customer*. Kemudian untuk selain pasien prioritas kami menyediakan kotak saran, jika memang dia mau ada masukan, contohnya dia gak puas nih sama pelayanan dokter misalnya nunggu kok sui, ya dia terfasilitasi di kotak saran, nah prosedurnya kotak saran itu juga akan diambil setiap hari, sehingga saran yang masuk besoknya sudah pasti langsung di follow up. Jadi mereka sebetulnya tetap mendapatkan hak yang sama untuk menyampaikan keluhan atau aduan”. (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Dalam hal strategi untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan humas juga menganalisis komentar atau ulasan yang diberikan oleh masyarakat melalui media sosial rumah sakit baik media website, facebook, instagram, sampai google review atau lainnya. Hal tersebut seperti yang di jelaskan oleh humas RSI Sultan Agung Semarang, yakni:

“...karena yang paling kelihatan banget memang dari google review, termasuk BPJS sendiri menilai performa rumah sakit dalam hal pelayanan itu dari ulasan google review, satu diantara indikator performa rumah sakit itu adalah google review, kalau google review nya baik berarti aman, tapi kalau tidak maka petugas BPJS akan datang ke rumah sakit untuk meng-cross check, ini kok ratingnya kecil dan ada keluhan seperti ini kira-kira seperti apa kasusnya seperti itu,

BPJS menerapkan minimal ratingnya 4,4 atau 4,3 kalau gak salah, dan *alhamdulillah* Sultan Agung di angka 4,8 terakhir mudah-mudahan sih gak turun”. (Wawancara dengan MCM, pada hari Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa humas sudah menjalankan strategi dalam mengukur tingkat kepuasan terkait pelayanan yang ada di RSI Sultan Agung Semarang. tentang seberapa maksimal pelayanan yang diberikan kepada pasien dan bagaimana terus meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik.

Dari data yang di temukan di atas strategi program ini secara konkret menysasar hubungan yang lebih personal, tanggap, dan humanis antara rumah sakit dengan pasien dan masyarakat.

3. Resource Support Strategy (Strategi Dukungan Sumber Daya)

Strategi ini mencakup pemanfaatan sumber daya secara optimal, terutama tenaga kerja, teknologi, dan pendanaan. RSI Sultan Agung melakukan penguatan sumber daya melalui:

Pembentukan Duta SHC (Syariah Hospital Compliance) dari tiap unit pelayanan agar selalu menerapkan pelayanan dengan budaya kerja yang syari'ah. Hal ini seperti yang disampaikan MCM sebagai kepala bagian humas yakni:

“Saya pernah buat namanya *Syariah Hospital Compliance* (kepatuhan standar syariah rumah sakit) jadi setiap unit itu mengirimkan orangnya yang paling baik dari sisi pelayanan, paling baik dari sisi penampilan sehingga dia yang kemudian nanti akan menjadi Duta SHC / Duta *Syariah Hospital Compliance* (kepatuhan standar syariah rumah sakit) Jadi duta-duta kepatuhan terbentuk sehingga setiap unit itu punya *brand ambasadornya* masing-masing. Alhamdulillah cukup baik strategi itu, termasuk saya yang harus merelakan waktu untuk sering *maintenance* muter jadi polisi untuk mengecek kalau ga seperti itu tidak jalan budaya kerjanya.”. (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Selain itu, Humas RSI Sultan Agung Semarang melakukan *maintenance* rutin performa pegawai dalam menerapkan budaya kerja yang Islami untuk memastikan pelayanan islami selalu diterapkan oleh para pegawai. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang di sampaikan oleh MCM sebagai kepala bagian humas, yakni:

“Jadi ada yang namanya *monitoring* dan evaluasi sementara ini saya sebagai penanggung jawab untuk implementasi budaya kerja islami itu melibatkan kepala unit. Setiap kepala unit ini ada grup *whatsapp* yang namanya *islamic service excellent* itu, grup yang disitu isinya adalah memantau performa teman-teman kalau saya waktu *monitoring* patroli keliling jika menemukan sesuatu yang tidak sesuai dengan kaedah, saya akan share di grup nanti di grup dijadikan pelajaran untuk unit yang lain...”. (Wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

Berdasarkan data di atas disimpulkan bahwa Humas RSI Sultan Agung Semarang berperan aktif dalam memperkuat budaya kerja Islami melalui strategi pembentukan Duta Syariah Hospital Compliance (SHC) di setiap unit pelayanan. Duta SHC ini bertugas memastikan penerapan nilai-nilai syariah dalam pelayanan, sekaligus menjadi representasi budaya kerja Islami di lingkungan rumah sakit. Strategi ini menunjukkan bahwa Humas tidak hanya menjalankan fungsi komunikasi, tetapi juga terlibat langsung dalam pembinaan internal dengan melakukan pemantauan dan evaluasi rutin guna menjaga konsistensi penerapan budaya kerja Islami di seluruh unit.

Selain itu, Strategi yang dilakukan oleh humas RSI Sultan Agung Semarang yaitu menggunakan berbagai media untuk mendukung pelayanan informasi. Dalam hal ini MCM sebagai kepala bagian humas RSI Sultan Agung Semarang menjelaskan:

“Media informasi yang kami gunakan yang jelas ada TV ya, TV di setiap sudut ruangan kan juga TV informasi, jadi TV itu ada fungsi informasi edukasi, sosialisasi, dan hiburan jadi humas masuk di ranah itu untuk kemudian menginformasikan pelayanan, contoh ada hak dan kewajiban pasien, kita gunakan TV untuk menginformasikan. Ada informasi kesyariahan pelayanan rumah sakit, kita share di sana. Jadi pasien tau tentang promosi pelayanan rumah sakit, kemudian ada *digital sign*, penggunaan speaker audio di setiap ruangan agar pasien mendengar adzan, kajian ataupun muratal, media cetak brosur ya, di sini juga masih kita terapkan, terus, sosialisasi secara langsung, juga masih kita gunakan. Kemudian kalau media yang kita gunakan untuk informasi ke masyarakat itu sosial media, youtube dan *website*”. (Wawancara dengan MCM, pada hari Kamis, 30 Januari 2025, pukul 14.00).

MCM sebagai kepala bagian humas juga menambah dalam pembuatan konten-konten di sosial media terkait pelayanan di RSI Sultan

Agung Semarang harus mengimplementasikan standart pelayanan rumah sakit:

“Di situ juga konten-kontennya seperti informasi pelayanan rumah sakit. Ketika membuat konten, kami upayakan ada unsur-unsur standar pelayanan Islam. Misalnya, dalam video yang menampilkan adegan pelayanan, selalu diawali dengan kata ‘Assalamualaikum’. Hal kecil seperti ini menjadi bagian dari strategi pelayanan informasi kami. Selain itu, dalam konten, pegawai perempuan harus sesuai standar penampilan pegawai rumah sakit Islam, Kemudian misalnya kalau ada edukasi dengan pasien ya bagaimana standar-standar pelayanan di edukasi itu juga sesuai ketentuan, nunjuk nggak boleh pakai satu jari begini harus dengan tangan terbuka, itu kan hal simpel tapi itu bagian dari strategi kita menggunakan media. Ketika membuat konten harus ada unsur-unsur pelayanan Islaminya dan standar pelayanannya diterapkan”. (wawancara dengan MCM pada hari Senin tanggal 9 September 2024 pukul 13.00).

Berdasarkan data wawancara di atas, peneliti melihat bahwa strategi pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang secara konsisten mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dalam optimalisasi sumber daya manusia dan penyampaian informasi publik. Melalui pembinaan internal dan pemanfaatan media yang efektif, humas berperan sentral dalam menjaga kualitas pelayanan Islami yang menjadi identitas utama rumah sakit.

Untuk mendukung keberlangsungan strategi program pelayanan di RSI Sultan Agung perlu adanya penganggaran dana untuk mendukung keberhasilan program yang ada. Hal ini MCM Sebagai kepala bagian humas menjelaskan:

“Kalau berbicara anggaran dari setiap program, itu pasti sudah disusun melalui RKA, Rapat Kerja Anggaran, setiap akhir tahun untuk persiapan program di tahun selanjutnya. Nah, untuk program-program dari kehumasan, kaitannya dengan program membangun citra positif melalui pelayanan berbasis keislaman ini berkolaborasi dengan penganggaran di bagian SDM atau HRD, Human Resource, sama bagian bimbingan pelayanan islami. Jadi karena ada misi yang sama dari tiga unit ini, maka akan ada kolaborasi anggaran dalam melaksanakan program-program yang sinergis”. (wawancara dengan MCM pada hari Sabtu tanggal 8 Maret 2025 pukul 12.40).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas RSI Sultan Agung, dapat disimpulkan bahwa dalam anggaran dana untuk menjalankan strategi program pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman

disusun melalui Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) pada akhir tahun untuk pelaksanaan program di tahun berikutnya. Secara khusus, program kehumasan yang bertujuan membangun citra positif melalui pelayanan berbasis keislaman di rumah sakit dilaksanakan secara sinergis melalui kolaborasi lintas unit, yakni Humas, SDM/HRD, dan Bimbingan Pelayanan Islami, mengingat kesamaan visi di antara ketiganya. Kolaborasi ini mencakup penyatuan anggaran guna mendukung efektivitas dan keberhasilan program pelayanan Islami.

Dari data diatas peneliti melihat bahwa RSI Sultan Agung tidak hanya memperhatikan kualitas SDM dan media pendukung, tetapi juga menjamin keberlanjutan strategi melalui perencanaan keuangan yang matang. Dukungan pendanaan menjadi kunci agar nilai-nilai keislaman dalam pelayanan tidak hanya menjadi simbolik, tetapi benar-benar terimplementasi dalam praktik nyata di lapangan.

4. *Institutional Strategy (Strategi Lembaga)*

Strategi kelembagaan dalam pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang diwujudkan melalui pembentukan sistem yang tertulis, terstruktur, dan terstandar. Pendekatan kelembagaan ini mencerminkan orientasi rumah sakit dalam membangun fondasi pelayanan yang tidak hanya profesional secara medis, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai keislaman secara kelembagaan. Salah satu bentuk penguatan tersebut adalah keberadaan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan, baik dalam konteks penanganan keluhan maupun pelayanan keagamaan kepada pasien.

Strategi lembaga ditujukan untuk memperkuat kapasitas organisasi dalam melaksanakan langkah strategis. RSI Sultan Agung menerapkan budaya kerja Islami melalui:

Strategi yang dilakukan oleh humas RSI Sultan Agung Semarang yakni dalam penanganan komplain. strategi humas RSI Sultan Agung Semarang dalam menangani komplain pelanggan dilakukan dengan pendekatan komunikasi berbasis nilai-nilai Islam. MCM, sebagai kepala

bagian humas, menjelaskan bahwa prinsip komunikasi Islami menjadi pedoman utama dalam menyelesaikan keluhan dan membangun hubungan harmonis antara rumah sakit dan pasien. Ia menyatakan:

“Ketika ada customer yang komplain, kalau orangnya marah, dipersilahkan masuk ke unit *customer care*, kita persilakan duduk, makanya kita sediakan kursi duduk yang baik, nyaman, sofa yang nyaman, gak kursi kayak begini. Terus, ketika dia sedang menyampaikan keluhannya, kita upayakan jadi pendengar yang cukup baik, jadi *listener* yang baik. Jadi jangan sampai memutus pembicaraan orang yang ketika mengeluh, itu bagian dari strategi kita. Selain itu kita ada prinsip yang *Qaulan Sadida*, *Qaulan Karima*, *Qaulan ma 'rufa*, *Qaulan layyina*, *Qaulan Maisura*. Prinsip itu ada di pedoman penyelesaian komplain itu menggunakan komunikasi islam. Harus ngomong yang baik, harus ngomong yang lembut, harus ngomong yang jujur, apa adanya”. (wawancara dengan MCM pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 13.00).

Dalam implementasi penanganan komplain setiap unit di RSI Sultan Agung Semarang itu ada tahapan alurnya, MCM sebagai kepala bagian humas menjelaskan:

“Penyelesaian komplain di RSI Sultan Agung dilakukan secara bertahap. Unit pelayanan menjadi lini pertama, dengan pendekatan sopan dan empatik. Jika tidak terselesaikan, dilanjutkan ke kepala ruang, lalu ke humas. Humas menggali informasi terlebih dahulu sebelum menemui pasien untuk mencegah kesalahpahaman. Bila masih belum selesai, masalah diteruskan ke manajemen untuk dimintakan pertimbangan kemudian diselesaikan oleh humas. Untuk komplain lewat media sosial atau kotak saran, sepenuhnya ditangani oleh humas”. (wawancara dengan MCM pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 13.00).

Ia juga menjelaskan penanganan komplain atau ketika mendapatkan penilaian yang kurang baik di *google review*, yakni:

“kita punya proses dimana ketika ada bintang 1 dan ngasih ulasan jelek maka kita akan langsung menelusuri, tahapannya kita langsung *cross check*, di jam berapa dia posting, kalau misalnya di hari yang sama, maka kita langsung gerilya share di grup, kira-kira ini keluhan di unit mana, nanti kalau udah ketemu baru kita telusuri, pasien atas nama siapa, kita cari nomor hp nya, kita hubungi, kita klarifikasi masalah, kemudian ketika dia sudah merasa udah dapat penjelasan dari kita, pada akhirnya kita akan minta dia untuk take down, ketika sudah di *take down* kan otomatis ya minimal amanlah citra rumah sakit dari anggapan buruk”. (wawancara dengan MCM, Kamis, 30 Januari 2025 pukul 14.00).

Selain itu, pelayanan humas juga berkolaborasi dengan unit Kemitraan dalam pendampingan pasien khusus dan menangani keluhan pasien. MG, selaku kepala bagian Kemitraan RSI Sultan Agung Semarang, menjelaskan bahwa kolaborasi dan koordinasi dengan humas menjadi bagian penting dalam menjaga pelayanan kepada pasien:

“Kalau dengan Humas kita pasti berhubungan karena kita masih di bawah satu manajemen, yakni Manajer Humas dan Kemitraan, jadi kita ya tentunya berhubungan, kayak ketika ada pendampingan pasien khusus atau ketika misalkan ada kritik, saran, masukkan atau komplain kadang ada yang masuk lewat kita juga biasanya kita yang lapor ke humas untuk ditindaklanjuti, karena kebetulan nomor *hotline* rumah sakit itu kan yang bawa di kita jadi kadang memang ada beberapa saran masukkan yang masuk ke kita nanti kita sampaikan ke humas”. (wawancara dengan MG pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 11.06).

Dari wawancara tersebut, terlihat bahwa koordinasi antara unit kemitraan dan humas berperan penting dalam menjaga efektivitas komunikasi dengan pasien. Unit kemitraan bertindak sebagai penghubung antara pasien dan rumah sakit, memastikan bahwa setiap keluhan atau saran dapat diteruskan dan ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak humas.

Berdasarkan data di atas peneliti melihat dalam penanganan komplain humas di RSI Sultan Agung Semarang sudah sesuai dengan SOP penanganan komplain yang ada, sehingga komplain dapat ditangani dengan baik.

Namun, dalam menjalankan strategi-strategi yang ada, pastinya terdapat hambatan-hambatan yang terjadi dan dilalui oleh humas. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh MCM selaku kepala bagian humas RSI Sultan Agung Semarang terkait hambatan-hambatan yang terjadi saat menjalankan strategi yang ada, yakni:

“Kalau faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan humas, mungkin lebih pada kalau humas ketemu dengan customer yang permintaannya itu kadang di luar nalar. Itu kan penghambat banget buat kami, bukan penghambat sih lebih ketantangan tapi lebih ketantangan ketika menemui customer-customer yang notabene memang segmentasinya macem-macem. Ada yang karakternya memang harus dimuliakan ketika dilayani ada yang biasa aja ketika pelayanan, ada yang betul-betul persoalan sedikit jadi masalah besar dikeluhkan, paling ya lebih pada

menghadapi karakter-karakter customer yang bervariasi itu aja sih”. (wawancara dengan MCM pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 13.00).

Selain dari aspek eksternal, tantangan juga muncul dari internal rumah sakit, terutama dalam penanganan keluhan pasien oleh unit-unit pelayanan.

“Strategi-strategi penyelesaian komplain dari tiap-tiap unit itu kan lain-lain, kendalanya mereka mungkin tidak banyak mau belajar untuk menyelesaikan komplain dengan cukup baik karena menganggap bahwa komplain itu wilayah humas yang menyelesaikan sehingga bagi dia harusnya langsung pakai humas padahal mereka yang menghadapi masalah di lapangan itu harus punya skill kehumasan dulu sebelum sampai ke kami”. (wawancara dengan MCM pada hari Senin, 9 September 2024 pukul 13.00).

Dari wawancara tersebut, peneliti melihat humas menghadapi tantangan internal dalam penanganan komplain yaitu kurangnya kesadaran dan kesiapan staf dalam menangani keluhan secara langsung. Ada kecenderungan bagi unit pelayanan untuk menyerahkan sepenuhnya penyelesaian komplain kepada humas.

BAB IV
ANALISIS BENTUK STRATEGI PELAYANAN HUMAS KEPADA PASIEN
BERBASIS NILAI-NILAI KEISLAMAN DI RSI SULTAN AGUNG
SEMARANG

A. Bentuk Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien di RSI Sultan Agung Semarang

Penelitian ini telah memaparkan data tentang bentuk strategi pelayanan humas kepada pasien berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang. Setiap rumah sakit memiliki cara tersendiri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, agar tetap dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Berbagai langkah dilakukan untuk mengatasi tantangan baik dari sisi internal maupun eksternal. Dalam hal ini, peran Humas menjadi sangat penting, khususnya dalam menyusun strategi pelayanan yang tepat sasaran di RSI Sultan Agung Semarang, penyusunan strategi pelayanan humas tidak hanya mempertimbangkan kebutuhan pasien, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai keislaman yang menjadi dasar dari seluruh aktivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan kepala bagian humas, kepala bagian kemitraan, pasien, serta keluarga pasien, ditemukan bahwa strategi pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang secara sistematis dirancang dengan mengintegrasikan nilai-nilai keislaman. Strategi ini dianalisis melalui pendekatan empat bentuk strategi menurut Kotler, yaitu *Corporate Strategy*, *Program Strategy*, *Resource Support Strategy*, dan *Institutional Strategy*.

1. *Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan bagaimana visi, misi, dan moto RSI Sultan Agung Semarang dijadikan landasan dalam pelayanan kehumasan. Nilai inti “Mencintai Allah, Menyayangi Sesama, dan Berkhidmat Menyelamatkan Umat” diinternalisasikan dalam sikap dan perilaku pegawai rumah sakit. Humas menjalankan peran sebagai jembatan

komunikasi yang tidak hanya menyampaikan informasi, namun juga membawa pesan nilai-nilai spiritual Islam kepada publik.

Dalam praktiknya, nilai keadilan dan kesetaraan diterapkan dengan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi terhadap status ekonomi maupun sosial pasien. Pelayanan yang penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarga menjadi representasi nyata dari nilai rahmatan lil ‘alamin dalam sistem kehumasan rumah sakit. Dengan pendekatan tersebut, RSI Sultan Agung membangun citra sebagai rumah sakit yang profesional sekaligus religius, serta menciptakan hubungan emosional yang kuat antara institusi dan pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa nilai-nilai Islam seperti keramahan, penghormatan kepada pasien, dan pelayanan tanpa diskriminasi menjadi kunci keberhasilan humas dalam membangun citra positif rumah sakit berbasis Islam. Dengan menjadikan nilai keislaman sebagai fondasi strategis, lembaga kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat loyalitas pasien terhadap institusi layanan kesehatan syariah (Nugraha, Ma’rifah, 2024)

2. Program Strategy (Strategi Program)

Strategi program diterapkan melalui pembentukan komunitas pasien berdasarkan jenis penyakit tertentu, seperti pasien hemodialisa, kanker, jantung, dan diabetes. Komunitas ini secara berkala dilibatkan dalam berbagai kegiatan rumah sakit, seperti seminar kesehatan dan pemeriksaan gratis. Strategi ini tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga membangun hubungan emosional yang erat antara pasien dan institusi pelayanan kesehatan. Dengan mengingatkan jadwal kontrol secara berkala kepada pasien, RSI Sultan Agung menciptakan rasa kepedulian yang mendalam terhadap kondisi pasien, sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Pendekatan ini selaras dengan *relationship management theory*, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Rachmawati (2021), bahwa strategi humas yang berorientasi pada relasi jangka panjang mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas publik terhadap institusi layanan kesehatan berbasis syariah.

Selain itu, kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) menjadi bagian penting dari strategi program humas RSI Sultan Agung. Kegiatan seperti sunatan massal, penyuluhan kesehatan ke komunitas dan perusahaan, pameran layanan kesehatan, hingga bantuan untuk korban bencana, menunjukkan komitmen rumah sakit dalam membangun kedekatan sosial dengan masyarakat luas. Aktivitas CSR ini berperan dalam membentuk citra rumah sakit sebagai institusi yang tidak hanya fokus pada layanan medis, tetapi juga aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara umum. Strategi ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Yulia (2020), yang menjelaskan bahwa aktivitas CSR rumah sakit tidak hanya berdampak pada pencitraan positif, tetapi juga membentuk kepercayaan publik sebagai modal sosial dalam memperkuat keberlangsungan organisasi. Dalam konteks rumah sakit Islam, CSR menjadi bagian dari aktualisasi nilai-nilai *rahmatan lil 'alamin*.

Di sisi internal, RSI Sultan Agung juga menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan pegawai melalui pelatihan yang terstruktur dan berbasis nilai-nilai Islam. Program *mandatory training fiqih pasien* diberikan secara rutin kepada seluruh pegawai sebagai upaya untuk membangun budaya kerja Islami. Pegawai baru diwajibkan mengikuti orientasi selama tujuh hari yang mencakup pemahaman tentang standar pelayanan syariah serta etika kerja Islami, sementara pegawai lama mengikuti penyegaran materi setiap dua tahun. Kepala humas, MCM, menyatakan bahwa pelatihan ini mencakup aspek penampilan, adab berkomunikasi, hingga etika pelayanan Islami. Strategi ini sejalan dengan penelitian Marlina (2019) yang menemukan bahwa pelatihan berkala yang mengintegrasikan prinsip syariah dalam pelayanan kesehatan terbukti mampu meningkatkan profesionalisme serta membentuk budaya organisasi Islami dalam rumah sakit.

Strategi program berikutnya berkaitan dengan upaya evaluasi dan pemantauan kepuasan pasien. RSI Sultan Agung secara aktif menyebarkan kuisioner kepada pasien rawat jalan dan rawat inap sebagai instrumen

untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Survei ini dilakukan setiap bulan dengan total sekitar 200 responden, dan hasilnya diolah oleh tim mutu untuk menjadi dasar perbaikan layanan. Selain itu, humas juga melaksanakan kegiatan *visit kepuasan pelanggan* secara *door to door* kepada pasien VIP, VVIP, dan kelas 1, serta menyediakan kotak saran bagi pasien umum. Strategi ini dirancang untuk menjaring suara pasien yang tidak nyaman menyampaikan kritik secara langsung atau lewat media daring. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit menempatkan umpan balik sebagai instrumen penting dalam *continuous improvement*. Hal ini sesuai dengan pernyataan penelitian dari Kurniasih (2021), yang menekankan bahwa rumah sakit dengan sistem umpan balik pelanggan yang responsif lebih cepat dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Selain itu, manajemen citra digital juga menjadi perhatian dalam strategi program humas RSI Sultan Agung. Rumah sakit secara aktif memantau ulasan publik melalui *Google Review* dan media sosial. Ketika terdapat ulasan negatif, tim humas segera melakukan pelacakan, klarifikasi, dan pendekatan personal kepada pasien terkait. MCM menyampaikan bahwa ulasan digital kini bahkan menjadi indikator penilaian resmi oleh BPJS, dengan batas minimal rating *Google Review* di angka 4.3, sementara RSI Sultan Agung berhasil mempertahankan rating di atas 4.8. Upaya ini merupakan bagian dari strategi *crisis communication* yang proaktif, sebagaimana dikemukakan dalam penelitian oleh Hanum (2022), bahwa pengelolaan reputasi digital berbasis respons cepat dan transparansi merupakan kunci untuk mempertahankan citra positif organisasi, khususnya dalam institusi kesehatan.

Berdasarkan analisis data dan pembandingan dari berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa strategi program humas RSI Sultan Agung Semarang dilaksanakan secara sistematis dengan pendekatan relasional, edukatif, spiritual, dan partisipatif. Program-program yang dijalankan tidak hanya berorientasi pada pencitraan, tetapi menyasar pada

penguatan hubungan personal, peningkatan kualitas pelayanan internal, serta pemenuhan hak-hak masyarakat dalam memperoleh akses kesehatan. Strategi ini sekaligus memperkuat argumentasi bahwa penerapan nilai-nilai keislaman dalam strategi humas mampu menciptakan sistem layanan kesehatan yang holistik, berkeadaban, dan berkeadilan.

3. *Resource Support Strategy* (Strategi Dukungan Sumber Daya)

Strategi dukungan sumber daya di RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan pendekatan holistik dalam penguatan kualitas pelayanan humas berbasis nilai-nilai keislaman. Hasil temuan menunjukkan bahwa dukungan sumber daya mencakup tiga aspek utama, yakni penguatan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi media informasi, dan dukungan pendanaan strategis. Ketiganya membentuk satu kesatuan strategi yang saling melengkapi dalam rangka mempertahankan dan mengembangkan identitas rumah sakit berbasis syariah.

Pertama, dari sisi sumber daya manusia, RSI Sultan Agung mengembangkan program internal berupa pembentukan Duta *Syariah Hospital Compliance* (SHC) di setiap unit pelayanan. Program ini tidak hanya bertujuan membentuk role model dalam pelayanan Islami, namun juga menjadi strategi konkret untuk menjaga kesinambungan budaya kerja yang sesuai dengan prinsip syariah. Keberadaan Duta SHC menjadikan setiap unit memiliki figur representatif yang tidak hanya simbolik, melainkan juga bertugas melakukan internalisasi nilai keislaman secara langsung kepada rekan-rekan kerja di lingkungannya. Hal ini sejalan dengan pemikiran Grunig (2002) mengenai pentingnya keterlibatan humas dalam pembentukan budaya organisasi melalui strategi internal.

Selanjutnya, strategi penguatan sumber daya juga dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi rutin terhadap implementasi budaya kerja Islami. Proses ini melibatkan kepala unit dan dilakukan secara partisipatif, misalnya melalui grup komunikasi digital (WhatsApp Group) sebagai sarana pelaporan dan pembelajaran antarunit. Humas tidak hanya menjadi penghubung informasi tetapi juga menjalankan fungsi

pengawasan sosial internal, sejalan dengan peran humas dalam perspektif sistem terbuka (open systems theory), di mana organisasi dan lingkungan internalnya saling memengaruhi secara dinamis.

Kedua, penguatan media informasi menjadi strategi kunci dalam mendukung penyampaian nilai-nilai Islami kepada pasien dan masyarakat. Penggunaan media seperti TV informasi, speaker audio, brosur, media sosial, YouTube, dan *website* menunjukkan pemanfaatan teknologi komunikasi secara maksimal. Dalam implementasinya, media-media ini tidak hanya berfungsi sebagai alat informasi, tetapi dikemas secara edukatif dan berlandaskan etika Islami. Misalnya, setiap konten digital dirancang dengan memperhatikan standar pelayanan syariah, baik dari segi ucapan, visualisasi, maupun interaksi pegawai dengan pasien.

Ketiga, strategi dukungan sumber daya juga dikuatkan dengan dukungan pendanaan yang terencana dan terstruktur. Perencanaan dilakukan melalui mekanisme Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) tahunan, di mana program-program kehumasan diintegrasikan secara sinergis dengan bagian SDM/HRD dan Bimbingan Pelayanan Islami. Model kolaboratif ini tidak hanya mendukung efisiensi anggaran, tetapi juga memperkuat keselarasan visi antarunit dalam mengusung nilai-nilai keislaman sebagai fondasi pelayanan.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung Semarang tidak hanya menempatkan humas sebagai unit komunikatif, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam pembentukan budaya organisasi Islami. Dengan adanya sinergi antara SDM yang terlatih, media yang strategis, dan pendanaan yang terencana, strategi dukungan sumber daya menjadi fondasi keberhasilan pelayanan Islami yang berkelanjutan.

Strategi ini sejalan dengan Musaadah dan Hartati (2021) yang menunjukkan bahwa pelayanan humas di rumah sakit berbasis Islam memerlukan integrasi antara kualitas SDM, media komunikasi yang adaptif, dan kebijakan pendukung yang konsisten. Selain itu, pendekatan kolaboratif lintas unit menjadi praktik terbaik dalam mewujudkan

pelayanan yang tidak sekadar simbolik, melainkan berakar kuat pada nilai-nilai spiritual Islam.

4. *Institutional Strategy (Strategi Lembaga)*

Strategi kelembagaan dalam pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang mencerminkan orientasi rumah sakit untuk membangun sistem pelayanan yang profesional sekaligus berbasis nilai-nilai Islam. Strategi ini dijalankan dengan pendekatan institusional melalui penyusunan sistem dan prosedur yang tertulis, terstruktur, dan terstandar, sebagaimana diwujudkan dalam keberadaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada berbagai aspek pelayanan, termasuk penanganan komplain.

Berdasarkan data yang diperoleh, keberadaan SPO berfungsi sebagai pedoman kerja resmi yang menjadi rujukan dalam memberikan pelayanan, yang menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung telah membangun sistem kelembagaan yang tidak hanya mengutamakan standar medis tetapi juga mengintegrasikan prinsip-prinsip keislaman.

Pelaksanaan strategi kelembagaan juga terlihat dari penerapan budaya kerja Islami yang diwujudkan melalui pedoman komunikasi Islami dalam penanganan keluhan. Humas RSI Sultan Agung tidak hanya bertindak sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mediator dalam membangun relasi harmonis antara rumah sakit dan pasien. Prinsip-prinsip komunikasi Islam seperti *qaulan sadida*, *qaulan karima*, *qaulan ma'rufa*, *qaulan layyina*, dan *qaulan maisura* menjadi landasan dalam menyikapi setiap keluhan pasien secara santun, terbuka, dan solutif.

Selain itu, diketahui bahwa strategi penanganan keluhan dilakukan secara bertahap, dimulai dari unit pelayanan sebagai lini pertama, kemudian berlanjut ke kepala ruangan, dan jika belum terselesaikan, maka bagian humas yang turun untuk menangani. Pendekatan ini menunjukkan sistem kerja yang terkoordinasi dan berjenjang, yang sejalan dengan prinsip *organizational responsiveness* dalam teori komunikasi organisasi.

Strategi penanganan komplain juga merespons perkembangan teknologi, seperti dalam menangani ulasan negatif di platform digital

seperti Google Review. Proses verifikasi dan klarifikasi langsung kepada pasien yang dilakukan oleh humas menunjukkan adanya sistem kontrol reputasi yang proaktif, serta upaya menjaga citra rumah sakit dengan cara yang komunikatif dan tidak konfrontatif. Ini menunjukkan RSI Sultan Agung telah mengadopsi pendekatan *strategic image management* berbasis nilai-nilai Islam, tanpa mengabaikan dinamika media digital.

Selanjutnya, koordinasi antara unit humas dan unit Kemitraan juga memperlihatkan adanya sinergi kelembagaan dalam menangani keluhan pasien dan mendampingi pasien khusus. Kolaborasi ini mengindikasikan bahwa strategi kelembagaan RSI Sultan Agung tidak bersifat sektoral, melainkan integratif, di mana antarunit saling berperan dalam mencapai tujuan pelayanan yang paripurna. Kolaborasi ini mendukung pendekatan *integrated public relations* yang menekankan pentingnya keselarasan antara seluruh bagian organisasi dalam memberikan pelayanan.

Namun, dalam implementasinya, strategi ini menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek eksternal maupun internal. Secara eksternal, karakter pasien yang beragam menjadi tantangan tersendiri bagi humas dalam menerapkan pendekatan komunikasi Islami secara konsisten. Karakteristik pasien yang berbeda-beda, dari yang bersikap emosional hingga yang menyampaikan keluhan kecil dengan eskalasi tinggi, menuntut kemampuan adaptif dari humas. Ini memperkuat relevansi pentingnya kompetensi emosional dan etika Islam dalam pelayanan publik di institusi keagamaan.

Di sisi lain, tantangan internal muncul dari kurangnya kesiapan staf lini pertama dalam menyelesaikan komplain secara langsung. Beberapa unit cenderung menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab penanganan keluhan kepada humas, tanpa berinisiatif untuk menyelesaikan secara mandiri di tingkat unit. Hal ini menunjukkan belum meratanya internalisasi fungsi kehumasan di seluruh lini pelayanan. Dalam konteks strategi kelembagaan, kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi seluruh staf agar memiliki

keterampilan penanganan keluhan yang sejalan dengan professional berlandaskan nilai-nilai keislaman.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, strategi pelayanan humas RSI Sultan Agung mencerminkan model pelayanan berbasis Islam yang tidak hanya mengejar kepuasan pasien, tetapi juga membentuk lingkungan pelayanan yang bernilai ibadah, etis, dan penuh kasih sayang. Walaupun dalam implementasinya ditemukan beberapa hambatan. Tantangan eksternal berasal dari keberagaman karakter pasien yang memiliki ekspektasi berbeda-beda, termasuk tuntutan di luar batas kewajaran. Sedangkan tantangan internal muncul dari belum meratanya kesadaran dan keterampilan staf dalam menangani komplain secara langsung, di mana beberapa unit masih menyerahkan sepenuhnya penanganan keluhan kepada humas. Hal ini menandakan perlunya penguatan kapasitas dan pelatihan *problem solving* di tingkat unit pelayanan agar strategi yang dijalankan dapat terdistribusi secara efektif.

RSI Sultan Agung Semarang mengimplementasi nilai-nilai keislaman dalam strategi pelayanan humas tercermin melalui pola komunikasi, etika kerja, dan pendekatan pelayanan yang digunakan terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan gagasan Yusoff et al. (2024) yang mengemukakan lima fondasi utama humas berbasis Islam, yaitu prinsip ikhlas dan ihsan, komunikasi Islami (*qaulan*), prinsip ta'awun dan ukhuwah, serta keteladanan akhlak Rasulullah SAW. Berikut adalah bentuk pengimplementasian dari strategi pelayanan humas berbasis nilai-nilai keislaman di RSI Sultan Agung Semarang.

1. Prinsip Ikhlas dan Ihsan

Pegawai humas dan seluruh tenaga medis didorong untuk melayani dengan niat karena Allah SWT, sebagai bentuk ibadah dalam tugas profesional. Nilai ikhlas menumbuhkan tanggung jawab moral, sementara prinsip ihsan menuntut pelayanan dilakukan dengan akhlak mulia, kelembutan, dan perhatian kepada pasien tanpa memandang latar belakang.

2. Komunikasi Islami (Qaulan)

Seluruh praktik komunikasi diarahkan menggunakan prinsip komunikasi Islami seperti *qaulan sadidan* (perkataan yang benar), *qaulan layyinan* (perkataan lembut), dan *qaulan kariman* (perkataan mulia). Hal ini diwujudkan dalam interaksi pegawai terhadap pasien dan keluarga yang mengedepankan kesantunan, empati, dan kepedulian.

3. Prinsip Ta'awun dan Ukhuwah

Kolaborasi antar unit pelayanan dengan humas dibangun atas dasar *ta'awun* (tolong-menolong dalam kebaikan), serta rasa *ukhuwah* (persaudaraan) di antara pegawai dan pasien. Hal ini menciptakan suasana kerja yang kondusif dan pelayanan yang lebih humanis serta hangat kepada masyarakat.

4. Meneladani Akhlak Rasulullah SAW

Nilai-nilai seperti *siddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (menyampaikan kebenaran), dan *fathanah* (bijaksana) dijadikan sebagai standar pelayanan Islami. Dalam praktiknya, humas dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menjaga kepercayaan publik dan memberikan solusi yang bijaksana atas keluhan atau kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, strategi pelayanan humas RSI Sultan Agung mencerminkan model pelayanan berbasis Islam yang tidak hanya mengejar kepuasan pasien, tetapi juga membentuk lingkungan pelayanan yang bernilai ibadah, etis, dan penuh kasih sayang yang berfondasi prinsip ikhlas dan insan, komunikasi Islami (*qaulan*), prinsip *ta'awun* dan *ukhuwah*, meneladani akhlak Rasulullah SAW.

BAB V

PENUTUP

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai Bentuk Strategi Pelayanan Humas kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman di RSI Sultan Agung Semarang, sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Bentuk Strategi Pelayanan Humas kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman. Dalam penelitian ini menemukan bahwa RSI Sultan Agung Semarang menerapkan empat bentuk strategi pelayanan humas, yaitu:

1. *Corporate Strategy*, ditunjukkan dengan menjadikan visi, misi, dan nilai inti Islam sebagai dasar penguatan budaya organisasi. Nilai-nilai seperti keadilan, kasih sayang, dan *rahmatan lil 'alamin* menjadi landasan dalam membangun citra rumah sakit yang religius sekaligus profesional.
2. *Program Strategy*, ditunjukkan melalui perancangan pelayanan humas yang melibatkan program-program edukatif dan relasional, seperti pembentukan komunitas pasien, kegiatan CSR, pelatihan pegawai, dan pengelolaan umpan balik secara sistematis. Strategi ini memperkuat loyalitas pasien serta menginternalisasi nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanan.
3. *Resource Support Strategy*, ditunjukkan melalui penguatan sumber daya manusia dengan pembentukan Duta SHC di tiap unit, monitoring dan pembinaan rutin, kolaborasi lintas unit, pemanfaatan media informasi, serta perencanaan anggaran yang mendukung keberlanjutan pelayanan Islami secara menyeluruh.
4. *Institutional Strategy*, ditunjukkan dengan penyusunan sistem SPO dan mekanisme kerja berbasis nilai Islam sebagai dasar profesionalisme kehumasan. Humas berperan sebagai mediator yang menerapkan prinsip komunikasi Islami dan menjaga reputasi rumah sakit, termasuk melalui pengelolaan media digital. Namun demikian, ditemukan bahwa beberapa unit belum sepenuhnya menginternalisasi fungsi kehumasan, sehingga

penanganan keluhan masih sering diserahkan sepenuhnya kepada humas. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas di lini pelayanan pertama agar strategi dapat dijalankan secara merata dan efektif di seluruh bagian rumah sakit.

Secara keseluruhan, implementasi strategi pelayanan humas di RSI Sultan Agung Semarang tidak hanya berorientasi pada kepuasan pasien, tetapi juga pada penciptaan lingkungan pelayanan yang bernilai ibadah. Nilai-nilai Islam seperti ikhlas, ihsan, komunikasi Islami (*qaulan*), *ta'awun*, *ukhuwah*, serta keteladanan akhlak Rasulullah SAW menjadi fondasi utama dalam membentuk pelayanan yang empatik, solutif, dan humanis. Dengan demikian, humas tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik, tetapi juga menjadi media dakwah yang menyampaikan pesan moral dan spiritual dalam dunia layanan kesehatan.

B. Saran

Adapun beberapa saran penelitian terhadap para peneliti selanjutnya yang ingin mengambil tema penelitian yang sama dan saran bagi divisi humas RSI Sultan Agung Semarang sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk Melakukan Studi Komparatif yaitu meneliti dan membandingkan strategi pelayanan humas berbasis Islam di beberapa rumah sakit syariah lainnya di Indonesia agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai model ideal pelayanan kehumasan Islami.
2. Bagi divisi humas, disarankan untuk memanfaatkan peluang yang ada serta senantiasa melakukan evaluasi terkait pelayanan divisi humas agar RSI Sultan Agung Semarang menjadi lebih baik dan menjadi rujukan utama masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A.. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Al-Badr, A. (2014). Rifqon Ahlassunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr, Edisi Indonesia. Bandung: Titian Hidayah Ilahi.
- Ayudia, A. P., & Wulandari, S. S. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 1(2), 249–268.
<https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p249-268>
- Breemer, J. (2020). Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion*, 1(01), 96.
<https://doi.org/10.32493/jpka.v1i01.6911>
- Erlangga, C. Y., & Masitoh, S. (2020). *Strategi Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf)*. 1.
- Fadla, A. (2016). Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Fitri, D. Z. (2020). *Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.

- Grunig, J. E. (2002). *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hafihuddin, D. & Tanjung, H. (2013). *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Hairunnisa, (2021). *Buku Ajar Pengantar Humas Edisi 2*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Hanum, F. N. (2022). *Manajemen reputasi digital rumah sakit melalui pendekatan komunikasi krisis*. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 10(2), 115–128. <https://doi.org/10.1234/jkk.v10i2.2022>
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(3), 108–114. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Istikomah, S. (2020). Komunikasi Islami dalam pelayanan publik: Studi pada rumah sakit berbasis syariah. *Jurnal Komunikasi Islam*, 5(1), 44–56.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih*. 2(6).
- Kasmir. (2015). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Khatimah, H. (2011). *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniasih, D. (2021). Sistem evaluasi kepuasan pasien sebagai instrumen peningkatan mutu layanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(3), 150–162.

- Marlina, R. (2019). Integrasi nilai-nilai Islam dalam pelatihan pegawai rumah sakit syariah. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 90–102.
- Maulidia, R. (2020). *Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor)*.
- Musaadah, L., & Hartati, E. (2021). Strategi pelayanan kehumasan Islami dalam membangun citra rumah sakit syariah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 135–148. <https://doi.org/10.24002/jik.v19i2.4580>
- Nugraha, M. (2024). Strategi humas Islam dalam meningkatkan citra rumah sakit (Studi di RS PKU Muhammadiyah Cepu dan Blora) (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang). UIN Walisongo Repository. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/25664/>
- Pakpahan, Andrew Fernando. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis,
- Priatin, D. O. E. (2023). Kupas Tuntas Teori Whelen Dan Hunger Dengan Metode Kualitatif. *Mantra: Jurnal Manajemen Strategis*, Vol. 1 No. 1
- Purwo, Rakhmad Handin Setya & Durinta Puspasari. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* Volume 8, Nomor 3
- Putri, S. A., & Suryadi, I. (2020). Peran Strategis Public Relations dalam Pengelolaan Citra Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 134–150. <https://doi.org/10.24002/jik.v18i2.5678>
- Qutub, S. (1992). *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Jakarta: Darusy-Syueuq, Bairut.

- Rachmawati, D. (2021). Strategi hubungan masyarakat berbasis syariah dalam membangun loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 33–45. <https://doi.org/10.14710/jik.v19i1.2021>
- Ridzuan, A. A.-M., Kamri, N. 'Azzah, & Yusoff, M. Y. M. (2024). STRATEGI PERHUBUNGAN AWAM ISLAM DAN PERANANNYA DALAM MEMBANGUNKAN MASYARAKAT MADANI Islamic Public Relations Strategy and its Role in Developing Civil Society. *Jurnal Syariah*, 32(1), 129–157. <https://doi.org/10.22452/syariah.vol32no1.5>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rulli Hastuti, U. (2022). Konsep Layanan Perpustakaan: Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2). *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, 2(2). <https://doi.org/10.20414/light.v2i2.6182>
- Sahara, M., & Faizal, M. (2022). *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Asuransi Jasindo Syariah Cabang Palembang*. 1(2).
- Salusu (2006). Pengambilan Keputusan Strategi Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit. Grafindo
- Sandyakala, Mutiara Cendekia. (2020). Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan Volume 30 Nomor 2*
- Shihab, M. Q. (2015). Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat, Bandung: Mizan.

- Siregar, Nurfitriani M. (2019). Peran Humas Dalam Pembentukan Citra Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Di Iain Padangsidempuan. *HIKMAH* , Vol. 13, No. 2
- Smith, R. D. (2002). *Strategic planning for public relations*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Sri Anugerah Natalina & Arif Zunaidi. (2021). Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah. *WADIAH*, 5(1), 86–117.
- Yulia, N. (2020). Peran Corporate Social Responsibility (CSR) rumah sakit dalam membangun kepercayaan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(4), 201–214.
- Yusoff, S. Z., Hassan, S. A., & Hassan, I. (t.t.). *EDUCATIONAL FOUNDATIONS OF PUBLIC RELATIONS: TOWARDS AN ISLAMIC-BASED STRATEGIC FRAMEWORK*. 16(43).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Survei



Jl. Raya Kaligawe Km 4
Terboyo Kulon, Kec. Genuk
Kota Semarang,
Jawa Tengah 50112

Telp. (024) 6580019
Fax. (024) 658 1928
rs@rsisultanagung.co.id
rsisultanagung.co.id

SURAT IZIN
MELAKSANAKAN SURVEI PENELITIAN
Nomor: 4377/B/RSI-SA/IX/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Mohamad Arif, Sp.PD
Jabatan : Direktur Pendidikan dan Penunjang Medis

dengan ini memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Teguh Hadi Prasetyo
NIM : 2001026020
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Walisongo Semarang
Judul Penelitian : Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Untuk Meningkatkan Citra
Positif RSI Sultan Agung Semarang
Lokasi Survei : Kemitraan RSI, Humas RSI, Kepegawaian, Ruang Baitus Salam 1 dan 2

Untuk melaksanakan kegiatan survei penelitian pada tanggal 5 September 2024.

Selama melakukan penelitian, peneliti wajib:

1. Mematuhi tata tertib yang diberlakukan di lokasi penelitian.
2. Menyampaikan surat izin melaksanakan survei penelitian.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pasien.
4. Melaporkan monitoring evaluasi survei penelitian secara periodik ke Bagian Litbang.
5. Menyerahkan hasil survei penelitian dalam bentuk *soft copy* ke Bagian Litbang.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Safar 1446 H
3 September 2024 M

DIREKTUR PENDIDIKAN DAN PENUNJANG MEDIS,



dr. Mohamad Arif, Sp.PD

Tembusan Yth :

1. Ka. Kemitraan,
2. Ka. Humas,
3. Ka. Kepegawaian,
4. Ka. Instalasi Rawat Inap,
5. Penanggung Jawab Ruang Baitus Salam 1 dan 2,
6. Arsip





Jl. Raya Kaligawe Km 4
Terboyo Kulon, Kec. Genuk
Kota Semarang,
Jawa Tengah 50112

Telp. (024) 6580019
Fax. (024) 658 1928
rs@rsisultanagung.co.id
rsisultanagung.co.id

Nomor : 4377/B/RSI-SA/IX/2024
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Izin Pendahuluan Penelitian

Semarang, 29 Safar 1446 H
3 September 2024 M

Kepada Yth.
Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Nomor: 148/Un.10.4/K/KM.05.01/08/2024, perihal permohonan Ijin Pendahuluan Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian yang akan dilaksanakan oleh:

Nama : Teguh Hadi Prasetyo
NIM : 2001026020
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Walisongo Semarang
Judul Penelitian : Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Untuk Meningkatkan Citra
Positif RSI Sultan Agung Semarang
Lokasi Survei : Kemitraan RSI, Humas RSI, Kepegawaian, Ruang Baitus Salam 1 dan 2
Pembimbing 1 : Farida Rachmawati, M.Sos.
Pembimbing 2 :

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DIREKTUR PENDIDIKAN & PENUNJANG MEDIS



dr. Mohamad Arif, Sp.PD



Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



Jl. Raya Kaligawe Km 4
Terboyo Kulon, Kec. Genuk
Kota Semarang,
Jawa Tengah 50112

Telp. (024) 6580019
Fax. (024) 658 1928
rs@rsisultanagung.co.id
rsisultanagung.co.id

Nomor : 140/B/RSI-SA/I/2025

Semarang, 10 Rajab 1446 H

Sifat : Biasa

Lamp : -

Hal : Izin Penelitian

10 Januari 2025 M

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. Aamiin.

Menjawab surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang nomor: 460/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2024 perihal permohonan melakukan penelitian / pengambilan data bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka kami sampaikan bahwa:

Nama : Teguh Hadi Prasetyo
NIM : 2001026020
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Walisongo Semarang
Judul Penelitian : Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman untuk Meningkatkan Citra Positif Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Setelah dikeluarkannya surat keterangan layak etik (*Ethical Exemption*) nomor: 1/KEPK-RSISA/I/2025 oleh KEPK RSI Sultan Agung diberikan ijin melakukan penelitian di Humas, Baitul Izzah 1 dan 2 Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan ketentuan:

1. Waktu pelaksanaan penelitian pada tanggal 13 Januari - 30 Juni 2025.
2. Peneliti mentaati Pedoman Penelitian Rumah Sakit Islam Sultan Agung.
3. Menandatangani surat pernyataan penelitian.
4. Tidak mengganggu pelayanan.
5. Memberikan laporan hasil penelitian kepada bagian Penelitian & Pengembangan Rumah Sakit Islam Sultan Agung.
6. Mengajukan ijin kepada Direktur RS Islam Sultan Agung apabila hasil penelitian akan dipublikasikan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DIREKTUR PENDIDIKAN DAN PENUNJANG MEDIS,



dr. Mohamad Arif, Sp.PD



SURAT IZIN
MELAKSANAKAN PENELITIAN
Nomor: 140/B/RSI-SA/I/2025

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **dr. Mohamad Arif, Sp.PD**
Jabatan : **Direktur Pendidikan & Penunjang Medis**

Memberikan izin melaksanakan penelitian kepada :

Nama : **Teguh Hadi Prasetyo**
NIM : **2001026020**
Fakultas : **Fakultas Dakwah dan Komunikasi**
Universitas : **UIN Walisongo Semarang**
Judul Penelitian : **Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman untuk Meningkatkan Citra Positif Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**
Lokasi Penelitian : **Humas, Baitul Izzah 1 dan 2**

Untuk melaksanakan kegiatan penelitian pada tanggal 13 Januari - 30 Juni 2025. Peneliti wajib:

1. Mematuhi tata tertib yang diberlakukan di lokasi penelitian.
2. Menyampaikan surat izin melaksanakan penelitian ini kepada Manajer Humas dan Kemitraan, Ka. Instalasi Rawat Inap, Kepala Bagian Humas, Penanggung Jawab Baitul Izzah 1 dan 2.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pasien.
4. Melaporkan monitoring evaluasi penelitian secara periodik ke bagian Litbang.
5. Menyerahkan hasil penelitian dalam bentuk *soft copy* ke bagian Litbang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 8 Rajab 1446 H
8 Januari 2025 M

DIREKTUR PENDIDIKAN DAN PENUNJANG MEDIS,



dr. Mohamad Arif, Sp.PD

Tembusan Yth :

1. Manajer Humas dan Kemitraan,
2. Ka. Instalasi Rawat Inap,
3. Kepala Bagian Humas,
4. Penanggung Jawab Baitul Izzah 1 dan 2
5. Arsip



Lampiran 3 Pedoman wawancara

Pedoman Pertanyaan Wawancara 1 (Kepala Bagian Humas RSI Sultan Agung Semarang)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Waktu :

1. Peran dan Tanggung Jawab

- a) Bolehkan bapak/ibu menjelaskan tanggung jawab utama sebagai Kepala Unit Humas di RSI Sultan Agung?
- b) Apa tujuan strategis dari unit humas dalam konteks pelayanan kepada pasien dan masyarakat?

2. Strategi Pelayanan Humas

- a) Bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- b) Apa saja tahapan yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebelum Menyusun strategi pelayanan?
- c) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
- d) Bagaimana respon masyarakat atau pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang saat ini?
- e) Apa yang membedakan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan Rumah Sakit yang lain?
- f) Bagaimana Humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam menerapkan visi, misi, seta moto rumah sakit?
- g) Bagaimana cara humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam mempertahankan citra positif rumah sakit?
- h) Bagaimana strategi tersebut dirancang dan diimplementasikan?

3. Citra Positif

- a) Faktor apa saja yang mempengaruhi citra positif RSI Sultan Agung menurut pandangan bapak/ibu?
- b) Bagaimana unit humas mengukur dan memantau dampak dari strategi pelayanan terhadap citra rumah sakit?
- c) Bagaimana cara humas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam mempertahankan citra positif rumah sakit?

4. Integrasi Dakwah

- a) Bagaimana nilai-nilai dakwah diintegrasikan dalam strategi pelayanan humas?
- b) Dapatkah bapak/ibu memberikan contoh bagaimana nilai-nilai dakwah diterapkan dalam interaksi dengan pasien?

5. Evaluasi dan Peningkatan

- a) Bagaimana bapak/ibu mengevaluasi efektivitas strategi pelayanan humas yang diterapkan?
- b) Apa tantangan utama yang dihadapi dalam menerapkan strategi tersebut dan bagaimana solusinya?

Pedoman Pertanyaan Wawancara 1 (Kepala Bagian Humas RSI Sultan Agung Semarang) ke 2

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

No. WA :

Waktu :

Bagaimana Implementasi Strategi Pelayanan Humas Ronald D. Smith oleh RSI Sultan Agung Semarang Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman Untuk Meningkatkan Citra Positif?

1. Formative Research Phase

- a) Apakah ada konsep pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman di humas RSI Sultan Agung Semarang?
- b) Bagaimana RSI Sultan Agung memahami kebutuhan dan harapan pasien terkait pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman?
- c) Apakah RSI Sultan Agung telah melakukan survei atau pengumpulan data terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit? Jika ya, bagaimana prosesnya?
- d) Menurut Anda, apakah Humas RSI Sultan Agung sudah menunjukkan sikap jujur dalam melayani? Seperti apa contohnya?
- e) Bagaimana Humas mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan citra rumah sakit di mata pasien?

2. Strategy Phase

- a) Apakah prinsip ta'awun (tolong-menolong) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?
- b) Apakah prinsip At-Taysir (memberi kemudahan) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?
- c) Apakah prinsip Musawah (persamaan) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?

- d) Apakah prinsip Muhabbah (saling mencintai) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?
- e) Apakah prinsip Allayin (lemah lembut) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?
- f) Apakah prinsip Ukhwah (kekeluargaan) diterapkan oleh humas RSI Sultan Agung dalam pelayanan kepada pasien? Jika ya, bagaimana contoh strategi humas dalam menerapkannya?
- g) Bagaimana Humas merancang program atau kegiatan yang dapat memperkuat hubungan emosional antara rumah sakit dan pasien?
- h) Bagaimana Humas mengintegrasikan nilai-nilai keislaman ke dalam strategi komunikasi untuk meningkatkan citra rumah sakit?
- i) Apakah Humas sudah memperlihatkan keahliannya dalam bidang kehumasan? Seperti apa contohnya?
- j) Bagaimana Humas memastikan pelayanan Islami selalu diterapkan kepada pasien?

3. Tactics Phase

- a) Apa saja kegiatan atau program khusus yang dilakukan untuk merealisasikan strategi berbasis nilai-nilai keislaman tersebut?
- b) Bagaimana Humas menyampaikan nilai-nilai seperti ukhuwah atau muhabbah kepada pasien melalui media komunikasi, seperti brosur, media sosial, atau pelatihan staf?
- c) Bagaimana koordinasi antara Humas dan staf medis dalam memastikan nilai-nilai keislaman diterapkan dalam pelayanan sehari-hari?
- d) Apakah Humas sudah memberikan informasi yang sebenarnya kepada pasien?
- e) Bagaimana cara Humas memfasilitasi/mengingatkan pasien untuk beribadah?

4. Evaluative Research Phase

- a) Bagaimana RSI Sultan Agung mengevaluasi keberhasilan penerapan nilai-nilai keislaman dalam pelayanan kepada pasien?
- b) Apa indikator keberhasilan strategi pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman yang digunakan oleh Humas?
- c) Menurut Anda, apakah Humas sudah melakukan evaluasi dalam pelayanan? Bisa dijelaskan contoh evaluasi yang dilakukan?
- d) Bagaimana hasil evaluasi ini digunakan untuk perbaikan layanan ke depan?

Pedoman Pertanyaan Wawancara 1 (Kepala Bagian Humas RSI Sultan Agung Semarang) ke 3

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

No. WA :

Waktu :

1. Analisis Situasi (Identifikasi peluang dan hambatan)

Citra Seperti apa yang ingin dibangun RSI Sultan Agung Semarang?

2. Analisis Organisasi

Apa Kelemahan yang dimiliki RSI Sultan Agung Semarang di bandingkan Rumah Sakit lainnya?

3. Menentukan Sasaran dan Tujuan

a) Siapa saja yang menjadi target humas RSI Sultan Agung dalam mengadakan strategi program untuk meningkat citra positif melalui pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman?

b) Tujuan apa yang ingin di capai oleh RSI Sultan Agung terhadap Strategi yang telah di buat Humas?

4. Mengimplementasikan Rencana Strategi

a) Bagaimana anggaran yang digunakan untuk mengadakan program tersebut?

b) Bagaimana pemilihan waktu dalam mengadakan program tersebut?

5. Mengevaluasi rencana strategi (Membangun budaya kerja islami, penanganan komplain, CSR, komunitas pasien, dsb)

a) Apakah setiap program yang dijalankan RSI Sultan Agung Semarang sudah sesuai harapan? dan harapan kedepan seperti apa?

b) Evaluasi apa yang dilakukan oleh RSI yang dilakukan oleh RSI Sultan Agung untuk bisa lebih baik kedepannya?

Pedoman Pertanyaan Wawancara 2 (Kepala Bagian Kemitraan RSI Sultan Agung Semarang)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Waktu :

1. Hubungan dengan Humas

- a) Bagaimana unit kemitraan berkolaborasi dengan unit humas dalam konteks pelayanan dan komunikasi dengan pasien?
- b) Apa kontribusi unit kemitraan terhadap strategi humas?

2. Strategi Pelayanan Humas

Apakah ada program kemitraan khusus yang mendukung strategi pelayanan humas? Jika ada, bagaimana program tersebut dilaksanakan?

3. Citra Positif

- a) Bagaimana kemitraan mempengaruhi citra positif rumah sakit?
- b) Apakah ada feedback dari mitra mengenai pelayanan humas dan citra rumah sakit?

4. Integrasi Dakwah

- a) Apakah nilai-nilai dakwah berperan dalam kemitraan yang dilakukan? Jika ya, bagaimana caranya?
- b) Dapatkah bapak/ibu memberikan contoh bagaimana nilai-nilai Islami mempengaruhi kemitraan?

5. Evaluasi dan Peningkatan

- a) Bagaimana bapak/ibu mengevaluasi efektivitas kemitraan dalam mendukung pelayanan humas?
- b) Apakah ada saran untuk meningkatkan kerjasama antara unit kemitraan dan humas?

Pedoman Pertanyaan Wawancara 3 (Pasien / keluarga pasien RSI Sultan Agung)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat:

No. WA :

Waktu :

Dampak Implementasi Strategi Pelayanan Humas Kepada Pasien Berbasis Nilai-Nilai Keislaman Untuk Meningkatkan Citra Positif RSI Sultan Agung Semarang?

1. Pengalaman Pasien

- a) Bagaimana pengalaman Anda selama mendapatkan pelayanan di RSI Sultan Agung?
- b) Menurut Anda, apakah Humas RSI Sultan Agung sudah memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada Anda?
- c) Bagaimana Humas dalam melayani Anda? Apakah terlihat dari penampilan fisik?

2. Persepsi Nilai Keislaman dalam Layanan

- a) Apakah layanan yang diberikan rumah sakit ini mencerminkan nilai-nilai Islam seperti ta'awun (tolong menolong) atau ukhuwah (kekeluargaan)?
- b) Apakah Humas sudah bersikap profesional kepada Anda? Seperti apa contohnya?
- c) Apakah Anda merasakan adanya prinsip memberi kemudahan (at-taysir) saat berurusan dengan pihak rumah sakit? Jika ya, dalam hal apa?
- d) Bagaimana Anda menilai sikap Humas dalam menunjukkan prinsip lemah lembut (allayin) dan persamaan (musawah) dalam pelayanan?

3. Kepuasan dan Citra Rumah Sakit

- a) Sejauh mana pelayanan RSI Sultan Agung memengaruhi pandangan Anda terhadap citra positif rumah sakit ini?

- b) Bagaimana cara Humas menjalin komunikasi dengan Anda?
 - c) Bagaimana Humas merespon kebutuhan Anda, terutama saat Anda kesulitan atau kebingungan?
 - d) Bagaimana cara Humas menangani saran atau keluhan Anda?
4. Masukan untuk Rumah Sakit
- a) Menurut Anda, pentingkah jika pelayanan Islami selalu diterapkan kepada pasien?
 - b) Apa yang menurut Anda dapat ditingkatkan agar layanan berbasis nilai-nilai keislaman ini lebih terasa manfaatnya?
 - c) Bagaimana cara Humas menunjukkan apresiasi atau penghargaan kepada Anda sebagai pasien?
 - d) Adakah saran atau masukan yang ingin Anda sampaikan kepada pihak rumah sakit terkait penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan?

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



Wawancara Bersama Kepala Bagian Humas
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang



Wawancara Bersama Kepala Bagian Kemitraan
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang



Wawancara Bersama Ibu NM Pasien Rawat Inap
dan Keluarga Rumah Sakit Islam Sultan Agung



Wawancara Bersama Pak YFH Pasien Rawat Inap
dan Keluarga Rumah Sakit Islam Sultan Agung



Wawancara Bersama IH Pasien Rawat Inap dan
Keluarga Rumah Sakit Islam Sultan Agung

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup



DATA PRIBADI

Nama : Teguh Hadi Prasetyo
Ttl : Pati, 16 April 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Ds. Kedungmulyo, RT.1 / RW.2 Kec. Jakenan, Kab. Pati
Hp : 085702696163
Email : teguh_hadi_prasetyo_2001026020@student.walisongo.ac.id

RIWAYAT PENDIDIKAN

TAHUN	NAMA SEKOLAH/ PERGURUAN TINGGI	JENJANG PENDIDIKAN
2007-2013	SDN Kedungmulyo	SD
2013-2016	SMP N 8 Pati	SMP
2016-2019	SMK Tunas Harapan Pati	SMK
2020-Sekarang	UIN Walisongo Semarang	Universitas

PRESTASI YANG PERNAH DIRAIH

TAHUN	SERTIFIKAT/PIAGAM
2022	Juara III Film Pendek pada PESONA I PTKN Se-Indonesia Tahun 2022
2023	Juara Harapan I pada PORSI JAWARA I PTKIN Se Jawa-Madura Tahun 2023