

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada tahun 2021 – 2024, menunjukkan bahwa masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan di RSUD Sleman. Namun, nilai survei SKM menunjukkan bahwa terdapat ketidakstabilan dalam perolehan nilai. Penelitian ini menggunakan Teori *Communication Goal*, yaitu teori yang mengasumsikan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh setiap individu atau kelompok pasti memiliki tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap individu atau kelompok membutuhkan strategi konkret yang dapat mendorong tercapainya tujuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan RSUD Sleman adalah memberikan informasi mengenai RSUD Sleman dan memberikan kepuasan masyarakat melalui komunikasi yang berkualitas serta melalui pelayanan prima. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh RSUD Sleman untuk mencapai tujuan komunikasi adalah menerapkan langkah-langkah komunikasi SAJI yang terdiri dari sapa, ajak berkomunikasi, jelaskan dan berikan informasi, memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi, dan membangun komunikasi multikanal. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh RSUD Sleman tetap memperhatikan komponen komunikasi, seperti komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

Kata kunci: Strategi komunikasi, pelayanan rumah sakit, kepuasan masyarakat, RSUD Sleman, Teori *Communication Goal*

ABSTRACT

This research examines the communication strategy carried out by the RSUD Sleman in increasing public satisfaction through quality services. Based on the results of the Community Satisfaction Survey conducted in 2021 - 2024, it shows that the community is satisfied with the services at RSUD Sleman. However, the survey value shows that there is instability in the score. This research uses Communication Goal Theory, which is a theory that assumes that communication carried out by each individual or group must have certain goals. To achieve these goals, each individual or group needs a concrete strategy that can encourage the achievement of goals. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews and observations. The results showed that the purpose of RSUD Sleman is to provide information about RSUD Sleman and provide public satisfaction through quality communication and excellent service. The communication strategy carried out by RSUD Sleman to achieve communication goals is to apply "SAJI" communication steps consisting of greet, invite communication, explain and provide information, utilize social media as a means of disseminating information, and build multichannel communication. The communication strategy carried out by RSUD Sleman still pays attention to communication components, such as sender, message, channel, receiver, and feedback.

Keywords: Communication strategy, hospital services, public satisfaction, RSUD Sleman, Communication Goal Theory.