

RINGKASAN

Sub bagian informasi dan publikasi Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya merupakan salah satu unit struktural yang bertugas menangani masalah informasi dan publikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada pelayanan informasi publikasi tentang kemampuan dan fasilitas di rumah RSUD Dr. Soetomo.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas, penilaian dan selera masyarakat. Dengan berpedoman pada pelaksanaan *public relations*, *customer services* dan kepuasan pelanggan, maka selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi dapat diketahui dan dapat didesain sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk mengetahui selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi, digunakan dengan instrumen kuesioner kepada masyarakat yang menilai tentang (1) pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi, (2) selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi, (3) penilaian kepuasan masyarakat sebelum peningkatan pelayanan dilaksanakan. Hasil dari kuesioner tersebut dikembangkan menjadi desain yang dikehendaki oleh masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi yaitu :

1. Brosur : setiap orang yang membutuhkan mudah mendapatkannya, persediaan selalu ada dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil.
2. Leaflet : Kelengkapan informasi sesuai dengan informasi saat ini, tata warna diubah sesuai selera masyarakat dan distribusinya ditingkatkan.

3. Pelayanan personal ditingkatkan pada isi pelayanannya, kemampuan petugas dalam menyampaikan pelayanan, penampilan petugas, peralatan yang membantu pada pelayanan personal, simpati petugas dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan desain dilaksanakan, hasil evaluasi dari pengembangan desain tersebut dilakukan dengan penilaian kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan informasi dan publikasi. Dari hasil evaluasi tersebut penilaian masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur meningkat bermakna T-test; t-value 8,901 ($p < 0,05$). Leaflet meningkat bermakna T-test; t-value 8,760 ($p < 0,05$). Pelayanan personal meningkat bermakna T-test; t-value 5,919 ($p < 0,05$). Penilaian masyarakat meningkat dari tidak puas ke nilai biasa-biasa dengan desain pelayanan yang baru.

Hal yang mendukung peningkatan penilaian masyarakat pada pelayanan personal diperlukan adanya pendidikan atau pelatihan kepada petugas pelayanan informasi dan publikasi, sehingga dapat menghasilkan dampak yang positif bagi RSUD Dr. Soetomo, khususnya pada sumber daya manusia (petugas) yang dibekali dengan ilmu komunikasi, ilmu *public relation*. Tujuannya untuk menciptakan komunikasi dua arah, yaitu memberikan pelayanan informasi dan publikasi ke masyarakat dan menyalurkan opini masyarakat ke rumah sakit.