

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PERANAN HUMAS DI RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2024**



Oleh

NISYA JANELIA
21190001

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2024**

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN PERANAN HUMAS DI RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2024

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Program
Studi Diploma III Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI
2024

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN PERANAN HUMAS DI RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2024

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NISYA JANELIA
21190001

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian
Seminar Hasil Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 30 Agustus 2024

Dosen Pembimbing
Mengetahui,

Pembimbing I



(Iffa Setiana, SKM., MKM)

NIDN : 1015049801

Pembimbing II



(Elsi Susanti, SE., M.M)

NIDN : 1018097801

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN PERANAN HUMAS DI RUMAH SAKIT
UMUM MADINA BUKITTINGGI
TAHUN 2024

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NISYA JANELIA
21190001

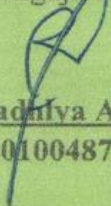
Telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Komprehensif
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Bukittinggi, Pada Tanggal 30 Agustus 2024
Dan Dinyatakan **Lulus**
Tim Penguji Mengetahui,

Penguji I



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)
NIDN : 1027108603

Penguji II



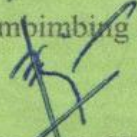
(Rantih Fadliya Adri, M.Si)
NIDN : 1010048706

Pembimbing I



(Iffa Sefiana, SKM., MKM)
NIDN : 1015049801

Pembimbing II



(Elsi Susanti, SE., M.M)
NIDN : 1018097801

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs (Completion)
NIDN: 1014018601

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Nisya Janelia
Nim : 21190001
Tempat dan Tanggal Lahir : Paladangan, 06 Januari 2024
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Teuku Umar No.2 Benteng Pasar Atas
Status : Belum Menikah
No.HP : 082386457852
Email : nisyajanelia783@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Zaminus Haspi
Nama Ibu : Dainar

RIWAYAT PENDIDIKAN

2009-2015 : SDN 02 Paladangan
2015-2018 : SMP N 2 Malalak
2018-2021 : SMAN 1 IV KOTO
2021-2024 : D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang, Niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu diantara kamu beberapa derajat. (Q.S Al-Mujadalah:11)

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT, yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah Kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga akhir ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah saya yang berjudul "Gambaran peranan humas di rumah sakt umum madina bukittinggi". Dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Amd.Kes di Jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhamamadiyah Sumatera Barat.

Thanks to Allah.....

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang yang sangat kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Lantunan dan beriring shalawat dalam silahku merintah, dan menadahkan do`a dalam syukur yang tiada terkira. Terima kasihku untukmu, kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ibu (Dainar) dan Ayah (Zaminus Haspi) tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, do`a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang begitu luar biasa.

Abang, Adik dan Orang Terdekat

Sebagai tanda terima kasih, saya persembahkan karya kecil ini untuk abang, adik (Yuvinda Visandra) (Pralka Anavil, Raja) tercinta, terima kasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga do`a dan semua hal baik menyertai kalian☺

Saya juga sangat berterima kasih kepada sisters best (wulandari) yang selalu mendukung dan selalu menjadi *support system* saya disetiap waktu.

“Prennnnkuuu”

Ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi, nasehat, dukungan dan bantuan yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini yaitu, Grup pancacek urangnyo (Pinpinn, Ketua selepii, Ung). Kepada seluruh teman teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih untuk diri sendiri, untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan, selalu menyakini bahwa setiap kaki yang dilangkah memberikan makna, Allah maha melihat pada setiap perjalanan yang kamu tempuh. Terimakasih sudah kuat sampai titik ini.

“Hujan hanyalah air, tiap tetesan air yang jatuh pun sangat memberikan makna buat orang lain”

Officially Nisya Janelia, A.Md. Kes

-Bukittinggi, 30 Agustus 2024



**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat
Karya Tulis Ilmiah**

ABSTRAK

Oleh : NISYA JANELIA

Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Humas sangat penting pada setiap perusahaan atau instansi yang berfungsi sebagai jembatan penghubung antara organisasi dengan publiknya. Peran humas dalam pemberian layanan rumah sakit yang paling penting bagi pasien dapat menuntaskan dan mengatasi keluhan pasien. Berdasarkan observasi awal peneliti bahwa pasien mengatakan keluhan mengenai kecepatan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan, saat keluarga pasien dalam keadaan daurat di ruang rawat inap dan beberapa kali keluarga pasien membunyikan bel darurat petugas tidak merespon. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran peranan humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini dilaksanakan pada April sampai Mei tahun 2024 dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif, jumlah informan pada Divisi Humas sebanyak 3 orang. Berdasarkan hasil penelitian ini pada peran humas sebagai penasehat ahli dalam mencairkan beberapa solusi evaluator harus berkompromi dengan beberapa unit terkait, peran humas sebagai fasilitator komunikasi sudah terlaksana sudah dijalankan, evaluator setiap hari sudah melakukan evaluasi baik dari pasien maupun dari karyawan, peran humas sebagai proses pemecahan masalah sudah dilaksanakan dengan baik, namun ada beberapa solusi yang tidak bisa diselesaikan oleh divisi humas dan humas berkerjasama dengan pihak internal, dan Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi belum terjalankan dengan baik, media komunikasi masih terhambat dengan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang kurang mendukung. Berdasarkan kesimpulan yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan perannya divisi humas Rumah Sakit Umum Madina dari keempat perannya belum sepenuhnya terjalankan. Sebagai saran yang dapat diberikan kepada Divisi humas agar dapat menambah karyawan serta sarana dan prasarana layanan pengaduan dapat direspon dengan cepat.

Kata Kunci: Peranan Hubungan Masyarakat (Humas)

*Hospital Administration III Study Program
Faculty of Health. UM West Sumatera*

August, 2024

By: Nisya Janelia

Overview of the Role of Public Relations at Madina Bukittinggi General Hospital in 2024

Public Relations is very important in every company or agency that functions as a bridge between the organization and the public. The role of public relations in providing the most important hospital services for patients can complete and overcome patient complaints. Based on the initial observations of the researchers, the patient said that complaints about the speed of hospital staff in providing unsatisfactory services, when the patient's family was in a state of crisis in the inpatient room and several times the patient's family rang the emergency bell, the officer did not respond. The purpose of this study is to find out the overview of the role of public relations at Madina Bukittinggi General Hospital. This research was carried out from April to May 2024 using a qualitative method of a descriptive approach, the number of informants in the Public Relations Division was 3 people. Based on the results of this study, the role of public relations as an expert advisor in disbursing several solutions evaluators must compromise with several other units, the role of public relations as a communication facilitator has been carried out, evaluators every day have evaluated both patients and employees, the role of public relations as a problem-solving process has been carried out well, but there are several solutions that cannot be solved by the public relations and public relations division collaborating with internal parties, and the role of Public Relations as a Communication Technician has not been carried out properly, communication media is still hampered by the lack of availability of facilities and infrastructure that are not supportive. Based on the conclusion made by the researcher, it can be concluded that in carrying out its role, the public relations division of Madina General Hospital from its four roles has not been fully implemented. as suggestions that can be given to Public Relations in order to increase employees and the facilities and infrastructure of complaint services can be responded to quickly.

Keywords: Role of Public Relations (PR)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dan shalawat beriringan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 ”

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada yaitu :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S. ST., M.Keb, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rantih Fadhlya Adri Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Iffa setiana, SKM., MKM Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Elsi Susanti, SE., M.M Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Teristimewa orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan dukungan secara moril maupun moral.
7. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Bukittinggi, 30 Agustus 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ix
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Kajian Teori	7
B. Kerangka Teori.....	18
C. Defenisi Istilah	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Sumber Data.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	23
1. Observasi.....	23
2. Wawancara.....	24
3. Dokumentasi	24
E. Instrumen Penelitian.....	24
F. Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27

A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....21



DAFTAR BAGAN

Gambar 1. Kerangka Teori.....18



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman globalisasi saat ini, semua rumah sakit baik itu rumah sakit pemerintah maupun swasta memiliki upaya dalam memperlengkapi sebuah organisasi dengan memasukan bidang humas kedalam strukturnya. Kebutuhan akan departemen kehumasan bidang kesehatan adalah keharusan bagi sebuah institusi, sebab keberadaan humas dalam sebuah lembaga atau instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya.

Humas adalah fungsi manajemen yang menilai opini, sikap, perilaku publik, menentukan kebijakan dan prosedur suatu individu atau sebuah organisasi untuk kepentingan publik, merancang dan menjalankan program aksi mendapatkan pemahaman dan dukungan publik. Signifikansi peran humas tidak dapat dipisahkan dari fungsi humas yang mendukung pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh manajemen dalam organisasi. Fungsi humas di rumah sakit sangat krusial dalam menangani, menyelesaikan, memulihkan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas yang dilakukan oleh institusi.

Humas merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang terkait dengan komunikasi, bertujuan untuk menciptakan pemahaman melalui edukasi. Humas juga berfungsi dalam membangun kepedulian antara rumah sakit atau

institusi dengan masyarakat. Keberadaan serorang humas akan memengaruhi reputasi. Reputasi rumah sakit adalah asset yang tidak tampak secara fisik namun memiliki dampak yang signifikan. Reputasi yang positif akan mendatangkan nama baik dan membantu rumah sakit meraih kesuksesan dalam bersaing.

Rumah sakit yang menjadi institusi kesehatan, di mana masalah pelayanan kesehatannya seringkali menimbulkan keluhan atau pengaduan dari pasien atau masyarakat. Banyaknya keluhan yang muncul dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh institusi kesehatan tersebut. Keluhan merupakan isu global yang dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pengaduan pasien di seluruh dunia. Di *National Health Service* (NHS) di Inggris, jumlah keluhan pada tahun 2015-2016 mencapai 198.739, yang meningkat sebesar 4,9 % menjadi 208.415 keluhan pada tahun berikutnya. Dari laporan tahun 2017-2018, total komplain tertulis yang diterima oleh layanan kesehatan rumah sakit dan komunitas mencapai 113.989. Proporsi tertinggi dari keluhan ini terkait dengan layanan rawat inap, yang mencapai 32.7 % dari total keluhan. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 31.3%. selain itu, keluhan juga meningkat dalam kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis, dan komunikasi, dengan total keluhan mencapai 913 keluhan mengalami kenaikan sebesar 13% dibandingkan tahun sebelumnya.

Selanjutnya Keluhan pasien telah menjadi persoalan global. *NHS Hospital and Community Health Services* (HCHS) di Inggris mencatat ada sebanyak

116.247 keluhan di tahun 2018-2019. Angka keluhan ini meningkat dibandingkan tahun 2017-2018 yang hanya 113.989 keluhan (Workforce and Facilities, 2019). Begitu pula di Indonesia keluhan pasien masih banyak terjadi. Sebanyak 196 keluhan diterima oleh Rumah Sakit Permata Medika Semarang pada periode 2016-2018 dan 10% diantaranya membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup lama. Di Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2019 lalu, ada 559 keluhan yang dilaporkan oleh staf humas dan pada tahun 2020 sebanyak 139 keluhan ditujukan pada rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya sepanjang tahun 2020. Hasil *Root Cause Analysis* (RCA) keluhan pasien rawat inap membuktikan terdapat 8 akar masalah keluhan yaitu dokter tidak disiplin, perawatan fasilitas kurang baik, pembangunan yang belum sesuai standar, melanggar aturan besuk, keterbatasan SDM, Skill yang dimiliki kurang mumpuni, miss komunikasi, dan dokter dan perawat kurang berempati sehingga kurangnya pelayanan (Astiria et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Millani et al., 2019) di RSUD Rasidin Kota Padang terdapat beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan keluhan masih dibawah standar yaitu 76,56 artinya kinerja dari unit pelayanan masih kurang baik yang menunjukkan 26% responden mendapatkan pelayanan kurang baik dan masih ada beberapa keluhan yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada Bulan Desember Tahun 2023 di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwa setelah dilakukan survey awal, pasien mengatakan keluhan mengenai kecepatan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan, saat keluarga pasien dalam keadaan darurat di ruang rawat inap dan beberapa kali keluarga pasien membunyikan bel darurat petugas tidak merespon.

Dari Data komplain yang di dapat oleh peneliti pada Bulan November dan Desember Tahun 2023, Pada Bulan November sebanyak 3 komplain yang ditindak lanjuti oleh bagian Kehumasan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dan pada Bulan Desember sebanyak 5 komplain yang ditindak lanjuti, pada bulan desember mengalami peningkatan dari pada bulan sebelumnya.

Komplain yang terjadi pada pasien merupakan tindakan yang merujuk pada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima. Komplain yang disampaikan jika tidak segera ditangani akan menjadi keluhan yang berkelanjutan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik Peran Humas Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi menjadi peran penting dalam memberikan penjelasan, pengertian dan pemahaman kepada pasien, dan humas juga harus mempunyai rasa simpati dan empati terhadap komplain pasien dengan cara mendengarkan keluhan yang diberikan serta mencairkan solusi setiap pemasalahan.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui lebih dalam peran yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi untuk

melakukan penelitian dimana hasilnya akan dituangkan dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah Penelitian yang berjudul **“Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana “Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian adalah mengetahui Bagaimana Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a) Diketuainya Peranan Humas Sebagai Penasehat Ahli, di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
- b) Diketuainya Peranan Humas sebagai Fasilitator Komunikasi, di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
- c) Diketuainya Peranan Humas sebagai Proses Pemecahan Masalah, di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
- d) Diketuainya Peranan Humas sebagai Teknisi komunikasi, di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Humas di Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang disebabkan oleh komplain pasien.

2. Manfaat bagi peneliti

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti di dalam bidang Administrasi Rumah Sakit mengenai Peran Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dan juga memenuhi syarat Akademik dalam menyelesaikan program studi D-III Administrasi Rumah Sakit.

3. Manfaat bagi Pasien

Sebagai acuan bagi pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat menurunkan angka komplain pasien dirumah sakit.

4. Manfaat Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian semoga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dan sebagai gambaran penelitian lebih lanjut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Defenisi Humas

a. Pengertian Humas

Humas atau hubungan masyarakat merupakan salah satu jabatan yang penting di setiap perusahaan atau instansi karena berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya. Menurut Scoot M Cutlip & Allen H Center dalam bukunya *Effective public relations* (1982) dalam () Humas adalah fungsi manajemen yang bertugas menilai sikap publik dan menentukan strategi serta prosedur untuk kepentingan organisasi. Serta membuat dan melaksanakan program kegiatan untuk mendapatkan pemahaman, pengertian dan dukungan dari publik.

Menurut Dr. Morissan dalam bukunya yang berjudul *Public Relations* (2008), berpendapat bahwa humas adalah seni dan ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, memperkitakan dampak, memberikan saran kepada pimpinan, serta melaksanakan program yang mendukung kepentingan organisasi dan publik.

Selanjutnya menurut Professor Edward L. Bernays dalam bukunya *The Engineering Of Consent* (1995) mendefenisikan humas sebagai *Inducing The Public To Have Understanding For And Googwill*

(Membujuk public untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik). Bahkan hingga saat ini, masih banyak pratiksi humas yang berpandangan bahwa humas hanya sebagai komunikasi satu arah yang bertujuan membujuk pihak lain. kemudian beberapa decade memiliki pandangan mengenai pengertian humas ini mulai mengalami perubahan. Defenisi mengenai humas mulai memasukkan aspek komunikasi atau hubungan dua arah (*two- way communications*). Defenisi mengenai humas kemudian memasukkan kata kata seperti *reciprocal* (timbang balik), *mutual* (saling) dan *between* (antara). Dengan demikian, pengertian humas sudah mengandung pengertian aksi timbal balik (interaktif). Dan Edward L. Bernays yang menyatakan bahwa Public Relations adalah fungsi manajemen yang ingin membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antara organisasi dengan publiknya; melibatkan manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik dan tanggap terhadap opini publik.

Humas atau sangat dibutuhkan hampir semua bentuk organisasi atau lembaga, bersifat komersial maupun tidak komersial, dari perusahaan/industri, organisasi profesi, institusi pendidikan, organisasi sosial budaya sampai pemerintahan. Secara garis besar Humas adalah organisasi/lembaga/perusahaan, baik kepada dan dari publik internal maupun publik eksternal. Karena itu humas merupakan salah satu ujung

tombak dari organisasi atau lembaga untuk bersaing dalam era globalisasi. Bagi sebuah organisasi, Humas sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi dengan para stakeholders ataupun untuk mengkomunikasikan visi, misi, tujuan, dan program organisasi kepada publik. Keberadaan unit Humas di sebuah Instansi merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas Instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar.

Humas memiliki peranan penting sebagai jembatan kepentingan perusahaan atau lembaga dalam masyarakat, humas selalu menjadi perwakilan dalam memberikan setiap informasi yang dibutuhkan masyarakat. Humas bertugas untuk membina hubungan baik dengan pihak luar, mulai dari hubungan kerja sama dengan perusahaan atau organisasi lain maupun dengan media. Kehadiran humas dalam sebuah lembaga atau perusahaan sangat diperlukan guna menunjang aktivitas manajemen dalam meningkatkan kerjasama, dukungan dan kepercayaan untuk membangun reputasi yang baik di masyarakat.

b. Fungsi Hubungan Masyarakat

Fungsi utama humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga organisasi. Aktivitas humas adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik yang bertujuan menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu dan menerima segala bentuk pengaduan dari konsumen atau pelanggan. Secara konsep, fungsi humas dalam menjalankan tugas dan operasionalnya baik sebagai komunikator, mediator, maupun penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai komunikator dalam kegiatan komunikasi dalam organisasi perusahaan, proses berlangsung dalam dua arah timbal balik. Dalam hal ini, di satu sisi melakukan fungsi komunikasi dalam bentuk penyebaran informasi, di sisi lain komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan penciptaan opini public.
2. Membangun atau memelihara hubungan yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai sasaran, yaitu publik internal dan publik eksternal. Secara khusus dalam menciptakan rasa saling

percaya dan pengertian serta saling menguntungkan.

3. Fungsi humas melekat pada fungsi manajemen.
4. Menciptakan citra perusahaan atau institusi (*Corporate Image*) yang merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan program kerja kampanye kehumasan, baik untuk tujuan publikasi maupun promosi.

c. Peranan Humas dalam sebuah organisasi

Menurut Dozier dan Broom (1995) dalam (Maulidia, 2020) memaparkan peranan humas, diklasifikasikan menjadi empat bagian, yaitu :

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi humas dengan manajemen organisasi sama halnya seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya. Artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima dan mempercayai apa yang sudah disarankan oleh praktisi humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan yang tengah dihadapi organisasi bersangkutan.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Dengan komunikasi timbal balik di harapkan dapat tercipta saling pengertian, saling percaya, saling menghargai, saling mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Humas merupakan bagian dari tim manajemen. Yang dimana public relations membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Dalam mengatasi suatu krisis yang sedang terjadi maka di bentuk suatu tim yang dikoordinir oleh praktisi Humas.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Seorang praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Dari penjelasan peran humas tersebut, ada Beberapa kegiatan dan sasaran humas yaitu :

- a) Membangun identitas dan Citra Perusahaan (*Building corporate identity and image*), yaitu menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif serta mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
- b) Menghadapi Krisis (*facing of Crisis*) yaitu menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan *public relations Recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.

Berdasarkan keempat peranan humas yang dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan menjadi 2 peranan yaitu peran manajerial (*communication manager role*) dan peran teknis (*communication technician role*). Pernyataan tersebut sejalan dengan yang diuraikan oleh Kusumastuti (2002:24) dalam (Maulidia, 2020) bahwasanya terdapat 2 peran humas dalam sebuah organisasi antara lain:

1. Peran Manajerial (*communication manager role*)

Peran manajerial diketahui dengan istilah peran pada taraf meso (management) bisa di jelaskan kedalam 3 peran, yang meliputi:

a) *Expert Preciber Communication*

Petugas humas diberi anggapan menjadi individu yang mampu menguasai serta memberi nasehat terhadap pimpinan organisasi/perusahaan.

b) *Problem Solving Process Facilitator*

Yaitu peranan yang menjadi fasilitator pada kegiatan penyelesaian masalah. Dalam peran ini petugas humas mengikutsertakan diri ataupun diikutsertakan pada seluruh manajemen (krisiss).

c) *Communication Facilitator*

Peran petugas humas menjadi fasilitor komunikasi antar organisasi/perusahaan terhadap publik, termasuk itu terhadap publik dari luar ataupun dari dalam.

2. Peranan Teknis (*communication technician role*)

Petugas humas dalam hal ini dianggap menjadi pelaksana teknis komunikasi. Praktisi humas menyajikan layanan pada bidang teknis, sedangkan kebijakan serta keputusan teknik komunikasi apa yang hendak dipakai bukanlah menjad keputusan petugas humas, akan tetapi keputusan management serta petugas humas yang menerapkannya.

d. Proses Humas

Menurut Cutlip, Center dan Broom (2009:321) dalam

(Lestari & Yuningsih, 2020). Humas adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah, oleh sebab itu para praktisi humas melakukan proses empat langkah untuk pemecahan masalah, yaitu:

1) Pengumpulan data (*Fact Finding*)

Tahap pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini dan sikap perilaku pihak-pihak yang terkait dengan dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijaksanaan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi inteligen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi.

2) Perencanaan (*planning*)

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran.

Tahap ini akan mempertimbangkan temuan dalam rangka membuat kebijakan dalam organisasi. Tahap kedua ini akan menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa yang kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?”

1) Komunikasi (*Communication*)

Tahap ketiga adalah mengimplementasi program aksi

dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan didalam tahap ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikan, kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

2) Evaluasi (*Evaluating*)

Tahap terakhir dalam proses ini melakukan penilaian atas persiapan implementasi dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari prgram diimplementasi, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik tahap yang telah kita lakukan?”

e. Ruang lingkup Humas

Ruang lingkup tugas humas dalam suatu organisasi atau lembaga sebagai berikut :

1) Hubungan Internal (*Public Internal*)

Publik internal adalah publik yang merupakan bagian dari unit atau badan perusahaan. Publik yang menjadi bagian dari kegiatan organisasi atau instansi merupakan publik internal. Publik internal rumah sakit dapat terdiri dari karyawan, keluarga

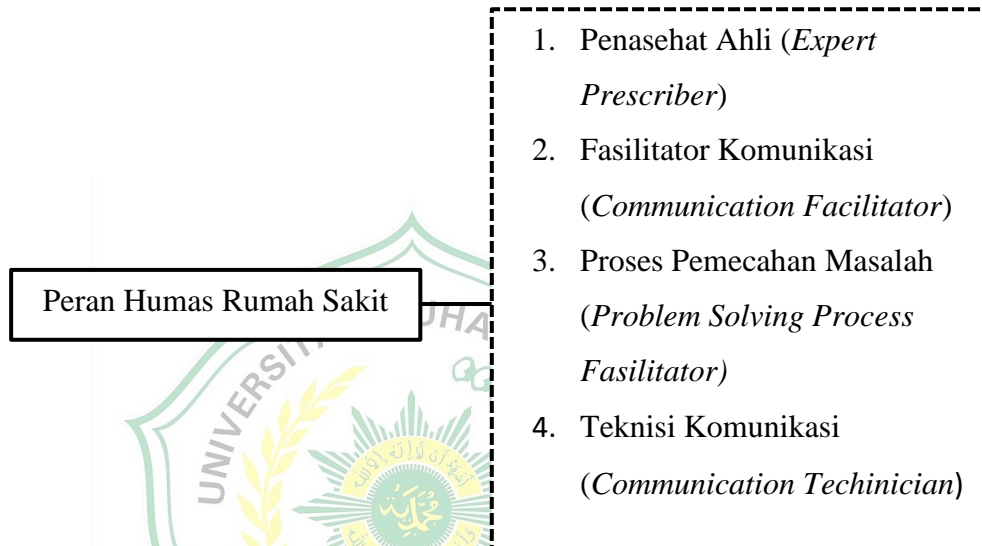
karyawan, dokter, stakeholder, pemasok logistik dan lain sebagainya.

2) Hubungan Eksternal (*External Public*)

Publik eksternal merupakan publik yang berada di luar organisasi atau perusahaan, namun hubungan keduanya harus harmonis karena akan mempengaruhi sebuah organisasi atau perusahaan. Organisasi atau perusahaan harus menentukan publik mana yang akan menjadi target dalam program membina hubungan eksternal dan tergantung pada sifat dan ruang lingkup organisasi atau perusahaan itu sendiri. Namun, ada beberapa *audiens* yang sama-sama menjadi sasaran semua kegiatan perusahaan tersebut. Publik eksternal dalam rumah sakit dapat terdiri dari pasien, keluarga pasien, dan pengunjung rumah sakit.

B. Kerangka Teori

Kerangka teori pada penelitian yang berjudul “Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 adalah.



Gambar 2.1

Sumber : Teori *Dozier* dan *Broom* (1995) dalam (Maulidia, 2020)

Keterangan Gambar :

: Indikator Yang diteliti

C. Defenisi Istilah

1. Peran Humas sebagai penasehat Ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Defenisi : Penasehat Ahli Merupakan praktisi atau pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Alat Ukur : Format wawancara, alat tulis dan alat perekam

Cara Ukur : Wawancara

2. Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Defenisi : Fasilitator Komunikasi merupakan praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Alat Ukur : Format wawancara, alat tulis dan alat perekam

Cara Ukur : Wawancara

3. Peran Humas sebagai proses pemecahan masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Defenisi :Proses pemecahan masalah, dalam hal ini humas mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengahdihadapi secara rasional dan profesional.

Alat Ukur : Format wawancara, alat tulis dan alat perekam.

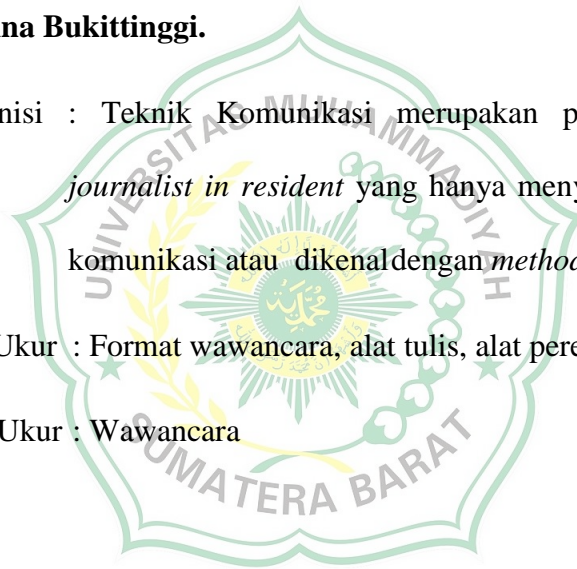
Cara Ukur : Wawancara

4. Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Defenisi : Teknik Komunikasi merupakan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*.

Alat Ukur : Format wawancara, alat tulis, alat perekam

Cara Ukur : Wawancara





BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif. Deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami karakteristik suatu fenomena tanpa menggunakan data numerik. Metode ini sering melibatkan observasi, wawancara, atau analisis teks untuk mengungkap makna dan konteks dari suatu kejadian atau gejala (Kementrian,2020).

Pada penelitian ini penulis ingin memperoleh informasi mengenai Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

2) Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April sampai Mei Tahun 2024

C. Informan Penelitian

Informan merupakan subjek penelitian yang memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian

(Kementrian, 2020).Informan Pada Penelitian ini adalah 3 orang divisi kehumasan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yaitu 2 orang Evaluator pelayanan dan 1 orang Kabid.Umum/SDM.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan informan agar mendapatkan hasil penelitian yang optimal. Informan pada observasi awal ini sebagai berikut.

Informan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang yaitu :

NO	Inisial Informan	Jabatan	Pendidikan	Jumlah
1	Tn. AD	Kabid.Umum dan SDM	S1 Kesehatan Masyarakat	1 Orang
2	Tn. S	Evaluator Pelayanan	S1 Kesehatan Masyarakat	1 Orang
3	Ny. E	Evaluator Pelayanan	D3 Keperawatan	1 Orang

Tabel 3.1
Informan Penelitian

D. Sumber Data

Data primer dan sekunder digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

1) Data primer

Data primer merupakan data berupa teks hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya (*suwarno, 2006*)

2) Data sekunder

Data sekunder berupa data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat dan mendengarkan. Data ini

biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya (*suwarno,2006*).

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Jika tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2016). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahapan yaitu :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara yang digunakan mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dan sebagai suatu proses melihat, mencatat, merekam dan menghitung jumlah dan ruang lingkup kegiatan yang relevan yang terhubung dengan masalah yang dihadapi (Hardani, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung datang ke Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, kemudian melakukan pengamatan mengenai Gambaran Peranan humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan teori atau belum.

2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog langsung atau tidak langsung antara dua orang atau lebih yang melibatkan pertanyaan dan jawaban lisan untuk tujuan tertentu. Wawancara dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang berbagai aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian (Hardani, 2020). Peneliti melakukan wawancara untuk memperkuat hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh objek penelitian. (Hardani, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dokumentasi ini untuk memperoleh data yang dapat dikumpulkan melalui observasi atau wawancara.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif merupakan alat penelitian yang melibatkan peneliti itu sendiri dimana peneliti sebagai instrumen harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti sebagai instrumen berfungsi dalam menetapkan fokus memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2015).

Adapun Instrumen penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Wawancara

Merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data melalui tanya jawab.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dipergunakan untuk memperoleh sebuah data yang belum di dapatkan observasi dan wawancara.

G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis kualitatif dilakukan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya oleh (Amri, 2023) disederhanakan menjadi tiga, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. **Pengumpulan data**

Pengumpulan data merupakan bentuk kegiatan mencatat, mencari, dan mengumpulkan semuanya secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyerdehanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang di dapat dari catatan di lapangan. Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan diskusi dengan orang-orang yang peneliti anggap mampu memberikan masukan dan saran kepada peneliti di lapangan. Dari hasil diskusi tersebut, peneliti mampu untuk mereduksikan data-data atau informasi dari hasil penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data ini dapat berupa naratif, matrik, grafik atau bagian yang dirancang untuk menggabungkan informasi sehingga mencapai analisis kualitatif yang valid.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, penelitian awal pengumpulan data dan mencari arti data yang telah dikumpulkan, setelah data disajikan, penelitian dapat memberikan makna, tafsiran, argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Wawancara

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa informan terkait dengan penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa keterangan oleh divisi humas Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Berikut 4 peranan humas yaitu :

a. Peran Humas sebagai Penasehat Ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

- 1) Apakah sudah ada standar operasional untuk humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dan apakah sudah dilaksanakan atau belum ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1,2 dan 3, yaitu:

“Di rumah sakit ini untuk SOP sudah ada dan sudah dilaksanakan”. (Informan 1,2 dan 3)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 informan dapat disimpulkan bahwa untuk Humas di Rumah Sakit Umum Madina sudah memiliki SOP dan sudah dilaksanakan.

2) Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

“Untuk di rumah sakit umum madina divisi humas tentu tetap bertanggungjawabnya kepada direktur, salah satu yang kami lakukan itu pasti selalu sifatnya koordinasi dulu dengan direktur, kalau sudah diberikan delegasi ataupun kewenangannya silahkan selesaikan dengan unit-unit terkait dan untuk yang bertanggungjawab dalam divisi humas yaitu 1 orang yang bertanggungjawab dalam melaksanakan peran lebih kepada pihak Eksternal yaitu dengan saya sendiri arman defisa dan 2 orang lainnya lebih kepada internal”. (Informan 1)

“kalau untuk yang bertanggungjawab dalam humas di rs madina ini ada Evaluator pelayanan, dan Kabid. Umum & SDM. Untuk bagian pelayanan ada saya Suwarno dan Buk Emilia sukanti, kalau untuk bagian penerimaan surat perizinan dari luar atau eksternal itu lebih ke pak Arman Defisa”. (Informan 2)

“ ya, untuk peran humas sebagai penasehat ahli ini divisi humas ada 3 orang yang saling bekerjasama turun memberikan solusi ke pasien, karyawan atau keluarga pasien yang sedang mengajukan komplain”. (Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari 3 Informan bahwa yang bertanggungjawab dalam peran humas

sebagai penasehat ahli ada 3 orang yang mana terdiri dari 1 orang Kabid.Umum & SDM, dan 2 orang Evaluator pelayanan dari ketiga orang ini memiliki peran penting dalam menerima segala isu- isu, komplain yang masuk kepada divisi humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasanya memang humas berperan dalam menerima sejumlah komplainan dari pasien ataupun keluarga pasien dan juga dari pihak external.

- 3) Apakah yang menjadi faktor penghambat bagi humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi?

“ Kalau sejauh ini yang menjadi faktor penghambat humas sebagai penasehat ahli tentu ada, karna begini apa yang kami kemukakan dan seperti contoh dalam memberikan pandangan kadang-kadang semata mata tidak bisa diterima oleh orang yang diberi pandangan, oleh karena itu perlu diskusi yang panjang untuk menyakinkan yang kami sampaikan itu ada dasar dasar dan pertimbangannya. Dan ada beberapa hal yang belum terlaksanakan atau belum di realisasikan salah satunya anggaran yang belum tersedia ya kalau faktor penghambat seperti itulah tidak terlalu signifikan”. (Informan 1)

“Untuk faktor penghambat peran humas sebagai penasehat ahli ya ada tetapi masih bisa diminimalisir dan bekerjasama dalam hal tersebut”.(Informan 2)

“ya . selama ini sih masih bisa diminimalisir kejadian atas keluhan yang diajukan oleh pasien, kami sudah semaksimal mungkin turun bagian pelayanan pasien rawat inap dan lainnya. namun kalau untuk kejadian komplain sehari itu banyak maka tidak dapat kami selesaikan hari itu juga dalam kondisi jika kejadian nya itu fatal, maka harus berkompromi dulu”.(Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 Informan dapat disimpulkan bahwa untuk faktor penghambat pada divisi humas yaitu ada beberapa yang belum terlaksanakan yaitu anggaran dan pengambilan tindakan humas harus berkompromi dengan beberapa unit terkait.

- 4) Bagaimana Peranan humas sebagai penasehat ahli di rumah sakit umum madina bukittinggi ?

“kalau untuk dikatakan maksimal kami sebagai divisi humas tentu sudah berkerja semaksimal mungkin, tapi kembali lagi apakah orang yang menilai sudah maksimal atau tidak itu kami kembalikan lagi kepada orang yang menilai, tapi sejauh yang kami rasakan sudah bekerja sebaik baiknya.(Informan 1)

“sejauh ini peranan humas sebagai penasehat ahli sudah dilakukan maksimal, namun ada beberapa yang masih belum terlaksana”.

(Informan 2)

“saya rasa yang selama ini dikerjakan sudah maksimal, ya walaupun terkadang masih perlu mempersiapkan cara bicara yang bisa dicerna oleh pasien ataupun keluarga pasien yang mengajukan keluhannya”.(informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 Informan dapat disimpulkan bahwa untuk peranan humas sebagai penasehat ahli memang sudah melakukan pekerjaannya sebaik mungkin sudah turun kelapangan untuk mendengarkan keluhan pasien, akan tetapi berdasarkan observasi awal peneliti masih ada komplain setiap harinya dari pasien dan untuk divisi humas sebagai penasehat ahli harus menganalisis temuan-temuan tersebut dan secara cepat memberikan rekomendasi atau nasehat ataupun solusi untuk mencairkan permasalahan yang diajukan.

- 5) Apakah peran humas sangat penting sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1,2 dan 3, yaitu:

“Saya rasa itu penting, akan tetapi yang lebih utama bagi kami yaitu mengedepankan kolaborasi dan koordinasi, setiap ada permasalahan yang terjadi maka kordinasi atau kolaborasi yang diutamakan. Terkadang yang tidak terfikirkan oleh divisi humas maka terfikirkan oleh unit lainnya”. (Informan 1)

“sangat-sangat penting sekali, karna kita di rumah sakit umum madina pasien yang datang ke rumah sakit dengan berbagai masalah keluhan keluhan yang diantarkan ke rumah sakit. peran humas disini membuat nyaman, membuat kepuasan kepada masyarakat, walaupun layanan itu tidak 100% dilayani oleh petugas setidaknya 1 masalah itu peran humas dapat memberikan solusi dalam permasalahan tersebut”.(Informan 2)

“Sangat penting untuk divisi humas kami turun kelapangan tiap hari mendengarkan keluhan keluhan dari pasien”. (Informan 3).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 Informan dapat simpulkan bahwa peran humas sebagai penasehat ahli sangat penting karsena memang humas orang yang mampu membuat dan memberikan nasihat setiap permasalahan yang timbul.

b. Peran humas sebagai Fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

- 1) Apakah tim kehumasan sudah bertindak dalam mendengarkan keluhan pasien ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“humas itu sudah setiap hari masuk berkordinasi atau berdiskusi dengan pasien atau keluarga pasien mendengarkan setiap keluhan-keluhan ataupun pandangan-pandangan dan

masuka-masukan dari pasien yang berada di rumah sakit umum madina, saya rasa sudah maksimal namun mungkin ada beberapa yang masih terkendala”

2) Bagaimana peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi?

“Peranan humas di rumah sakit umum madina bukittinggi saya rasa sebagai fasilitator itu memang sangat dibutuhkan sekali, kenapa seperti itu? karna kami mengedepankan bahwa humas itu sistemnya jemput bola terlebih dahulu artinya menanyakan terlebih dahulu kepada pasien, keluarga pasien mengenai kendala kendala yang mereka rasakan keluhan-keluhan yang mereka rasakan tujuannya meminimalisir untuk pasien atau pengunjung yang menyampaikan keluhannya baik itu melalui media sosial, jadi humas bertugas membuat semacam paradigma yang akan terfikirkan oleh pasien untuk bercerita dan menganggap humas ini adalah orang yang mampu mendengarkan dan berusaha untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang di rasakan, jadi memang kalau keluhan kendala mereka sudah tersampaikan, jadi mereka tidak merasa lagi menyampaikan keluhannya itu ke tetangga ataupun melalui media sosial(informan 1)

“untuk peranan humas sebagai fasilitator komunikasi saya rasa yang selama ini dikerjakan sudah maksimal, namun terkadang

masih perlu memperbaiki strategi juga dari kami dalam menanyakan lebih dalam kepada pasien mengenai keluhannya”.(Informan 2)

“saya rasa sudah maksimal, meskipun dalam hal dikatakan sudah dilaksanakan sebaikmungkin dalam pelaksanaannya perlu diminimalisir kejadiannya”.(Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara dari 3 informan diatas dapat penulis simpulkan, bahwa sebagai humas dirumah sakit umum madina, divisi humas harus lebih dalam mengerti apa yang diinginkan pasien agar tidak terulang kembali keluhan keluhan dan membuat strategi yang dapat mengurangi berbagai keluhan tersebut.

3) Apakah peran Humas sangat Penting sebagai Fasilitator Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“sangat penting, dalam mengkaji perannya divisi humas rumah sakit umum madina lebih utama bagi kami yaitu mengedepankan kolaborasi dan koordinasi, setiap ada permasalahan yang terjadi maka kordinasi atau kolaborasi yang diutamakan. Terkadang yang tidak terfikirkan oleh divisi humas maka terfikirkan oleh unit lainnya”.(Informan 1,2 dan 3)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 informan dapat disimpulkan bahwa untuk Humas di Rumah Sakit Umum Madina divisi humas yaitu bagian evaluator pelayanan setiap hari turun kelapangan menganalisis temuan temuan yang ada keluhan keluhan yang disampaikan baik dari pasien maupun dari karyawan, untuk itu humas lebih menjalankan perannya membuat strategi atau merubah starategi untuk mengurangi keluhan yang akan terjadi kedepannya.

- 4) Apakah yang menjadi faktor penghambat peran humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“Untuk faktor penghambat peran humas sebagai fasilitator komunikasi ada, tetapi masih bisa diminimalisir jika komunikasi yang diberikan arahan, masukan kepada pasien selama pasien itu mencerna dengan baik ya tidak jadi masalah, kalau untuk pelaksanaannya lebih terkhusus humas masih terkendala dalam anggaran pendanaan”. (Informan 1, 2 dan 3)

- 5) Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“yang bertanggungjawab dalam humas di rs madina ini ada Evaluator pelayanan, dan Kabid. Umum & SDM. Untuk bagian pelayanan ada saya Suwarno dan Buk Emilia sukanti, kalau untuk bagian penerimaan surat perizinan dari luar atau eksternal itu lebih ke pak Arman Defisa”. (Informan 1, 2 dan 3)

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara ketiga informan dapat peneliti simpulkan bahwa untuk divisi humas rumah sakit umum madina yang bertanggungjawab ada 3 orang yaitu kabid. Umum SDM, dan evaluator pelayanan. Untuk divisi humas di Rumah Sakit Umum Madina masih di dipegang oleh Kabid umum dan SDM yang saling bekerjasama, jika semua temuan temuan dari komplainan pasien tidak dapat di selesaikan oleh evaluator pelayanan maka evaluator pelayanan bekerja sama dalam hal memecahkan masalah tersebut.

c. Peran humas sebagai Proses Pemecahan Masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

- 1) Apakah Tim Kehumasan sudah bertindak dalam mendengarkan keluhan pasien?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“Bicara mengenai tindak lanjut, setiap hari tim humas masuk berkordinasi atau berdiskusi dengan pasien atau keluarga pasien,

mendengarkan setiap keluhan-keluhan ataupun pandangan-pandangan dan masuka-masukan dari pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Madina, saya rasa sudah maksimal namun mungkin ada beberapa yang masih terkendala”(Informan 1, 2 dan 3)

Berdasarkan Informasi dari wawancara ketiga informan dapat peneliti simpukan bahwa pada divisi humas sudah melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin, namaun ada beberapa masalah yang masih belum tercairan oleh divisi humas.

- 2) Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai proses pemecahan masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

“Yang bertanggungjawab pada divisi humas ini ada Evaluator pelayanan, dan Kabid. Umum & SDM. Untuk bagian pelayanan ada saya Suwarno dan Buk Emilia sukanti, kalau untuk bagian penerimaan surat perizinan dari luar atau eksternal itu lebih ke pak Arman Defisa”. (Informan 1, 2 dan 3)

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara ketiga informan dapat peneliti simpulkan bahwa untuk divisi humas rumah sakit umum madina yang bertanggungjawab ada 3 orang yaitu kabid. Umum SDM, dan evaluator pelayanan. Untuk divisi humas di

Rumah Sakit Umum Madina masih di pegang oleh Kabid umum temuan-temuan yang disampaikan oleh pasien.

- 3) Bagaimana peranan humas sebagai proses pemecahan masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi?

“Untuk peranan divisi humas sebagai fasilitator itu memang sangat dibutuhkan, karna humas menampung semua masalah yang dirasakan oleh pasien, keluarga pasien ataupun pengunjung, peran humas menganalisis temuan temuan yang keluhan keluhan yang diterima dari pasien dan diminimalisir kalau memang masalahnya lingkupnya kecil masih bisa diselsaikan hari itu juga oleh evaluator pelayanan, namun kalau masalahnya fatal itu kami berkompromi terlebih dahulu dengan unit terkait dan unit yang bersangkutan lah yang mengkordinasikan atau teguran yang mereka berikan kepada petugasnya dibidangnya tersebut”. (Informan 1,2 dan 3)

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara ketiga informan diatas dapat penulis sampaikan bahwa peran humas sebagai pemecahan masalah, divisi humas memiliki peran lebih dalam proses meminimalisir temuan dari berbagai keluhan pasien yang mengajukan komplain, humas sudah mendengarkan semua keluhan pasien dan memecahkan secara langsung hari itu juga, namun dalam kategori masalahnya fatal humas masih berkompromi dulu dengan unit lainnya.

- 4) Apakah yang menjadi faktor penghambat peran humas sebagai proses pemecahan masalah ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3

“kalau penghambat tentu ada, tapi sejauh ini humas sudah berusaha memecahkan masalah yang dikeluhkan pasien, namun dalam kategori masalah yang fatal petugas humas harus berkompromi dengan unit lainnya”.(Informan 1,2 dan 3)

Berdasarkan Informasi dari wawancara ketiga informan dapat penulis simpulkan bahwa untuk faktor penghambat dalam proses pemecahan masalah humas berusaha meminimalisissr kendala yang timbul dari berbagai masalah yang di keluhkan pasien, namun masih ada kendala yang timbul, sebaiknya humas rumah sakit mengkaji lebih dalam akar permasalahan tersebut sehingga proses pemecahan masalah berjalan dengan baik.

d) Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

- 1) Apakah Tim kehumasan sudah menyediakan layanan teknisi komunikasi ?

“Sudah terlaksana, namun beberapa peranan ini belum terjalankan dengan baik, mengenai peran humas disini memberikan penyuluhan penyuluhan dari tim PKRS itu juga dilakukan oleh humas, namun melalui media sosial ada instagram dan lainnya, Humas rumah sakit umum

madina masih terkendala dari segi sarana dan prasarana atau anggaran. (Informan 1)

“Sudah, namun dalam penyedia layanan setiap hari humas menerima keluhan melalui telpon pribadi, nah kendalanya sampai malam diluar jam kerja pun masih ada pasien yang mengutarakan keluhannya melalui hp/wa petugas terkadang tidak terespon dengan cepat oleh petugas”.(Informan 2)

“Sudah terlaksana namun terkendalanya ya dalam layanan pengaduan melalui telpon pribadi”.(Informan 3)

Berdasarkan Informasi dari wawancara ketiga informan dapat penulis simpulkan bahwa dalam penyediaan layanan teknisi humas rumah sakit umum madina sudah berupaya menjalankan perannya dengan baik, dari beberapa kendala bagi divisi humas dalam penyedia layanan yaitu dari segi sarana dan prasarana atau SDM yang belum terpenuhi sehingga layanan pengaduan pasien tidak terespon dengan cepat untuk itu sebaiknya humas lebih dalam memperhatikan hal tersebut.

- 2) Bagaimana peranan humas sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3 yaitu :

“Untuk peranan humas sebagai teknisi komunikasi memang tidak semuanya bertumpu kepada humas dan untuk pengelolaan media sosial

seperti linstagram rumah sakit itu dikelola oleh tim PKRS tidak di pegang oleh tim humas, tim humas hanya berperan dalam memberikan klarifikasi klarifikasi dari temuan masalah di media sosial, dan untuk layanan pengaduan rumah sakit belum memiliki masih menggunakan atau melayani dengan nomor telpon pribadi, dan menimbulkan ketidaknyaman juga kepada petugas humas ”.(Informan 1, 2dan 3)

3) Apakah peran humas sangat penting sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari informan 1, 2 dan 3 yaitu :

“penting, karna humas di rumah sakit umum madina memili peran yang sangat penting dalam pelaksanaannya sebagai penyedia layanan, namun untuk di Rumah Sakit Umum Madina dalam pelaksanaan layanan ada yang manual dan melalui telpon pribadi petugas hal ini terkadang mengganggu kenyamanan petugas karena diluar jam kerja masih ada pengaduan. Tekadang tidak teresepon oleh petugas.
(Informan 1,2 dan 3)

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi dari ketiga informan bahwa dapat penulis simpulkan untuk layanan teknisi dalam menerima keluhan pasien dilakukan secara manual dan melalui telepon pribadi petugas, sehingga kalau melalui telpon pribadi sangat mengganggu kenyamanan, untuk itu sebaiknya divisi humas akan

membentuk layanan tersebut sehingga memperlancar pasien menyampaikan keluhan dan menambah karyawan humas untuk dinas malam.

2. Hasil Wawancara

Wawancara yang telah penulis lakukan mendapatkan hasil sebagai berikut:

a. Peran humas sebagai penasehat ahli di rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasanya pada divisi humas sebagai penasehat ahli, sudah menjalankan tugasnya sesuai SOP dan sudah terlaksana, namun dalam mencairkan beberapa solusi evaluator harus berkompromi dengan beberapa unit lainnya.

b. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, bahwasanya divisi humas sebagai fasilitator komunikasi, sudah terlaksana sudah dijalankan, evaluator setiap hari melakukan evaluator baik dari pasien maupun dari karyawan.

c. Peran humas sebagai proses pemecahan masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, bahwasanya peranan humas dalam mencairkan solusi sudah dilaksanakan sebaik baik

mungkin, namun ada beberapa solusi yang tidak bisa di selesaikan humas dan humas bekerjasama dengan pihak ke 3.

d. Peran humas sebagai teknisi komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, bahwasanya peranan humas sebagai teknisi komunikasi, sudah terlaksana dan sudah tercapai, namun beberapa peranan ini belum terjalankan dengan baik, media komunikasi masih terhambat dengan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang kurang mendukung.

B. Pembahasan

Wawancara yang dilakukan terhadap peranan humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi telah penulis lakukan dengan tiga informan Evaluator pelayanan dan Kabid.Umum & SDM. Wawancara penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Mei 2024 dan menghasilkan penelitian sebagai berikut:

a. Peranan Humas sebagai penasehat Ahli

Peranan Humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan hasil wawancara 3 informan mejelaskan bahwa Standar Operasional (SOP) untuk divisi humas bahwa untuk di rumah sakit umum madina divisi humas sudah mempunyai SOP dan dilakukan, yang bertanggungjawab dalam peranan humas yaitu penasehat ahli ada 3 orang yang mana terdiri dari 1 orang Kabid.Umum

& SDM, dan 2 orang Evaluator pelayanan dari ketiga orang ini memiliki peran penting dalam menerima segala isu- isu, komplain yang masuk kepada divisi humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasanya memang humas berperan dalam menerima sejumlah komplainan dari pasien ataupun keluarga pasien dan juga dari pihak external, faktor penghambat dari humas diantaranya anggaran dan pengambilan tindakan humas harus berkompromi dengan beberapa unit terkait, peranan humas sebagai penasehat ahli ialah peranan humas sebagai penasehat ahli memang sudah melakukan pekerjaannya sebaik mungkin sudah turun kelapangan untuk mendengarkan keluhan pasien, akan tetapi berdasarkan observasi awal peneliti masih ada komplainan setiap harinya dari pasien dan untuk divisi humas sebagai penasehat ahli harus menganalisis temuan temuan tersebut dan secara cepat memberikan rekomendasi atau nasehat ataupun solusi untuk mencairkan permasalahan yang diajukan dan peranan humas penting dikarenakan memang humas orang yang mampu membuat dan memberikan nasihat setiap permasalahan yang timbul.

Sesuai dengan teori Dozier & Broom (1995) Peran humas sebagai penasehat, seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2019) peran humas sebagai penasehat ahli merupakan seorang pakar humas yang berpengalaman dalam mengelola komplain dari pelanggan yang namanya pengelolaan keluhan pelanggan jadi humas itu yang mempublikasikan rumah sakit dan manajemen sangat terbuka dalam menerima masukan dari humas berdasarkan data data yang ada seperti keluhan pelanggan yang didapatkan dari kotak saran, angket atau email yang masuk ke rumah sakit. Sekiranya humas bisa menyelesaikan sendiri maka mereka bisa menjadikan *decision maker* dalam masalah yang mereka hadapi, tetapi kalau tidak bisa mengambil keputusan dalam penyelesaian masalah maka harus dinaikan ke manajemen melalui tim pengelolaan.

Menurut asumsi peneliti peran humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dalam mencari sebuah solusi untuk terjadinya komplain, sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin, akan tetapi dari divisi humas itu sendiri jika masalah komplain itu bersifat fatal maka divisi humas harus berkompromi terlebih dahulu dengan beberapa unit yang bersangkutan. Dan melalui temuan-temuan yang terjadi dilapangan, humas akan memberikan rekomendasi ataupun nasehat kepada kepala-kepala bidang unit pelayanan kalau itu memang bersangkutan terjadinya komplain pasien contohnya dalam memberikan rekomendasi atau nasihat-nasihat yang berarti harus melakukan *in house*

training pelatihan komunikasi infektif, otomatis dalam pemberian nasihat itu dilaksanakan diterima atau tidaknya oleh bidang unit pelayanan dan apakah informasi yang disampaikan di sosialisasikan atau tidak kalau memang disosialisasikan kepada unit masing masing tentu dapat dikaji lagi, setiap ada permasalahan maka akan dianalisis dan cari akar permasalahannya serta melakukan monitoring dan evaluasi apakah solusi itu berjalan dengan baik atau tidak dan jika masih terjadi kesalahan yang sama maka akan dilakukan indentifikasi oleh divisi humas.

b. Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi

Peran humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina berdasarkan wawancara dari 3 informan menjelaskan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi, evaluator pelayanan turun setiap hari menerima berbagai komplain atau keluhan dari pasien atau keluarga pasien dan meminimalisir temuan-temuan yang ada dilapangan serta mencari akar permasalahan atas keluhan yang terjadi, akan tetapi masih ada keluhan berdasarkan hasil wawancara dengan 3 Informan dapat simpulkan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi humas evaluator pelayanan turun setiap hari menerima berbagai komplain atau keluhan dari pasien atau keluarga pasien dan meminimalisir temuan-temuan yang ada dilapangan serta mencari akar permasalahan atas keluhan yang terjadi, akan tetapi masih ada keluhan

yang berulang untuk itu peran humas lebih di tekankan sebagai jembatannya komunikasi dengan pasien, peran humas sebagai fasilitator komunikasi peran humas lebih dalam mengerti apa yang diinginkan pasien agar tidak terulang kembali keluhan keluhan dan membuat strategi yang dapat mengurangi berbagai keluhan tersebut, peran humas sebagai fasilitator komunikasi sangat penting karena perannya membuat strategi atau merubah starategi untuk mengurangi keluhan yang akan terjadi kedepannya, penghambat peran humas di rumah sakit yaitu komunikasi ada, tetapi masih bisa diminimalisir jika komunikasi yang diberikan arahan, masukan kepada pasien selama pasien itu mencerna dengan baik ya tidak jadi masalah, kalau untuk pelaksanaannya lebih terkhusus humas masih terkendala dalam anggaran pendanaan dan yang bertanggungjawab dalam peranan humas adalah ada 3 orang yaitu kapid. Umum SDM, dan evaluator pelayanan. Untuk divisi humas di Rumah Sakit Umum Madina masih di dipegang oleh Kapid umum dan SDM yang saling bekerjasama, jika semua temuan temuan dari komplainan pasien tidak dapat di selesaikan oleh evaluator pelayanan maka evaluator pelayanan bekerja sama dalam hal memecahkan masalah tersebut.

Sesuai dengan teori Dozier & Broom (1995) Peran humas sebagai fasilitator komunikasi, seorang praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ika Ayu Pradita (2020) bahwa Humas di RSJD Surakarta menerima sejumlah komplain, kritik, ataupun saran dari pihak internal rumah sakit. komplain yang berasal dari unit lain mengenai kegiatan umum yang dilakukan terjadinya pro-kontra antar pihak manajemen rumah sakit, maka humas mempunyai peran dalam membantu menyelesaikan konflik yang ada didalam manajemen rumah sakit dapat terjaga dengan baik. komunikasi yang terjadi antar pihak internal juga sangat dipengaruhi oleh peran humas yang menjembatani didalamnya.

Menurut asumsi peneliti mengenai peran humas sebagai Fasilitator Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada divisi humas evaluator pelayanan turun setiap hari menerima berbagai komplain atau keluhan dari pasien atau keluarga pasien dan meminimalisir temuan-temuan yang ada dilapangan serta mencari akar permasalahan atas keluhan yang terjadi, akan tetapi masih ada keluhan yang berulang untuk itu peran humas lebih di tekankan sebagai jembatannya komunikasi dengan pasien.

c. Peran Humas sebagai proses pemecahan masalah

Peran humas sebagai proses pemecahan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan wawancara dari 3 informan menjelaskan bahwa divisi humas sudah melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin, namun ada beberapa masalah yang masih belum

tercairan oleh divisi humas, yang bertanggungjawab ada 3 orang yaitu kabid. Umum SDM, dan evaluator pelayanan. Untuk divisi humas di Rumah Sakit Umum Madina masih di dipegang oleh Kabid umum temuan-temuan yang disampaikan oleh pasien, peran humas sebagai pemecahan masalah, divisi humas memiliki peran lebih dalam proses meminimalisir temuan dari berbagai keluhan pasien yang mengajukan komplain, humas sudah mendengarakan semua keluhan pasien dan memecahkan secara langsung hari itu juga, namun dalam kategori masalahnya fatal humas masih berkompromi dulu dengan unit lainnya, faktor penghambat dalam proses pemecahan masalah humas berusaha meminimalisir kendala yang timbul dari berbagai masalah yang di keluhkan pasien, namun masih ada kendala yang timbul, sebaiknya humas rumah sakit mengkaji lebih dalam akar permasalahan tersebut sehingga proses pemecahan masalah berjalan dengan baik.

Sesuai dengan teori Dozier & Broom (1995) Humas merupakan bagian dari tim manajemen yang membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

Penelitian sejalan yang dilakukan oleh Ahmad Zulfikar (2019) menjelaskan bahwa peran penting humas sebagai proses pemecahan masalah sangat penting, adanya isu di dalam hingga menyebar ke

masyarakat, selain itu masalah juga datang dari berbagai komplain yang diterima oleh humas. Apabila komplain yang masuk tidak segera direspon dan diselesaikan oleh humas maka, hal itu kemungkinan akan menurunkan citra positif terhadap rumah sakit, khususnya terkait dengan pelayanan.

Menurut asumsi peneliti mengenai Peran humas sebagai proses pemecahan masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, bahwasanya dalam mencairkan solusi humas rumah sakit sudah melaksanakan sebaik mungkin, namun ada beberapa solusi yang tidak bisa di selesaikan oleh divisi humas dan humas bekerjasama dengan pihak ketiga, pihak ketiga yang dimaksud yaitu unit SDM, Pelayanan Rawat inap.

3. Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi

Peran humas sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, berdasarkan wawancara dari 3 informan menjelaskan penyediaan layanan teknisi humas rumah sakit umum madina sudah berupaya menjalankan perannya dengan baik, dari beberapa kendala bagi divisi humas dalam penyedia layanan yaitu dari segi sarana dan prasarana atau SDM yang belum terpenuhi sehingga layanan pengaduan pasien tidak terespon dengan cepat untuk itu sebaiknya humas lebih dalam memperhatikan hal tersebut, untuk teknisi

komunikasi memang tidak semuanya bertumpu kepada humas dan untuk pengelolaan media sosial seperti linstagram rumah sakit itu dikelola oleh tim PKRS tidak di pegang oleh tim humas, tim humas hanya berperan dalam memberikan klarifikasi-klarifikasi dari temuan masalah di media sosial, dan untuk layanan pengaduan rumah sakit belum memiliki masih menggunakan atau melayani dengan nomor telpon pribadi, dan menimbulkan ketidaknyaman juga kepada petugas humas, layanan teknis dalam menerima keluhan pasien dilakukan secara manual dan melalui telepon pribadi petugas, sehingga kalau melalui telfon pribadi sangat mengganggu kenyamanan, dan untuk memperlancar pasien menyampaikan keluhan dan menambah karyawan humas untuk dinas malam.

Sesuai dengan teori Dozier & Broom (1995) Seorang praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*.

Penelitian sejalan yang dilakuan (Gabriel *et al.*, 2023), menjelaskan bahwa humas sebagai teknis komunikasi menyediakan sarana bagi pasien dalam menyampaikan keluhan, pilihan yang disediakan sangat beragam karena menyesuaikan dengan kemampuan pasien dalam memberikan keluhan, mungkin bagi pasien yang mampu menggunakan media sosial, internet untuk bagi yang usia muda, melainkan yang sudah lanjut usia tentu tidak bisa menggunakan itu maka melai nomor

telepon memang tidak semua pasien lanjut usia tidak bisa menggunakan handphone/internet tetapi humas tetap membebaskan bagi pasien yang ingin memberikan keluhan secara langsung terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Asumsi peneliti peran humas sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi masih belum bisa dikatakan terpenuhi dalam melayani keluhan yang di berikan pasien, dalam segi penyediaan layanan masih melalui pegaduan pasien lewat telepon pribadi ke bagian humas, dan waktu pelayanan kurang memadai karna hampir setiap malam pasien menghubungi lewat dari jam kerja dan terkadang tidak terespon oleh petugas sehingga petugas memberi respon tidak tepat waktu dan sebaiknya humas mempunyai Shift Malam agar dapat merespon pasien dengan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian Penulis di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwa sesuai dengan keempat Perannya Rumah sakit sudah melaksanakan peran humas sebagai penasehat ahli, peran humas sebagai fasilitator komunikasi, peran humas sebagai proses pemecahan masalah, dan peran humas sebagai teknisi komunikasi dari keempat peran ini satu peran yang masih belum bisa dikatakan terpenuhi karena dilihat dari segi penyediaan layanan pengaduan atas keluhan yang disampaikan belum memadai dan hal ini diimbangi oleh

anggaran pendanaan untuk divisi humas, sehingga petugas tidak tepat waktu merespon keluhan dari pasien.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa Peranan humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagai berikut :

1. Peranan humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah menjalankan tugasnya sesuai SOP dan sudah terlaksana, namun dalam mencairkan beberapa solusi evaluator harus berkompromi dengan beberapa unit lainnya.
2. Peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah terlaksana sudah dijalankan, evaluator setiap hari sudah melakukan evaluasi baik dari pasien maupun dari karyawan.
3. Peranan humas sebagai pemecahan masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, humas dalam mencairkan solusi sudah dilaksanakan dengan baik baik, namun ada beberapa solusi yang tidak bisa di selesaikan oleh divisi humas dan humas bekerjasama dengan pihak eksternal.
4. Peranan Humas sebagai Teknisi Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah terlaksana dan sudah tercapai, namun beberapa peranan ini belum dijalankan dengan baik, media komunikasi masih terhambat dengan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang kurang mendukung.

B. Saran

1. Bagi Humas di Rumah Sakit

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang disebabkan oleh komplain pasien dan diharapkan kepada pihak rumah sakit terutama divisi humas memiliki struktur tersendiri, agar kinerja lebih berjalan dengan lancar, maksimal, dan terstruktur, serta memfasilitasi sarana dan prasarana agar mendukung terlaksananya program humas.

2. Bagi Peneliti

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti di dalam bidang Administrasi Rumah Sakit mengenai Peran Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dan juga memenuhi syarat Akademik dalam menyelesaikan program studi D-III Administrasi Rumah Sakit.

3. Bagi Pasien

Sebagai acuan bagi pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat menurunkan angka komplain pasien dirumah sakit.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian semoga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dan sebagai gambaran penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfikri. (2022). Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 870–879.
- Astiria, A., Asterix, M., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). *Identifikasi Penyebab Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani Menggunakan Metode Root Cause Analysis Identify the Cause of Inpatient Complaints at Islamic Hospital Surabaya Ahmad Yani Using Root Cause Analysis Method*. 2–6.
- Handayani, F. (2020). *Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar*.
- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(2), 211–216.
- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). *Ug Jurnal*, VOL.14(Edisi 07 Juli 2020), 2013–2015.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599.
- Suhadi, Maidin, A., Palutturi, S., Bahar, B., Nurmaladewi, & Astuty, E. (2019). The Model Effectiveness Problem of Services Handling Complaints at Bahteramas Hospital in Southeast Sulawesi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(4), 400–407.
- Viyandika, H., & Wiwitan, T. (2022). Strategi Humas dalam Menjadi Citra Rumah Sakit. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(1), 76–83.
- Wahyuni, K. S. N., & Wijayana, S. (2019). *Layanan pendampingan humas tingkatkan kepuasan pasien, menuju service excellence*.

Gabriel, C., Rizqi, M., & Sudaryanto, E. (2023). Peran humas dalam mengatasi keluhan pelayanan bpjs di rs adi husada kapasari surabaya 123. *Vol. 1, No*, 184–188.

Ika Ayu Pradita. (2020). *peran humas di rumah sakit jiwa daerah surakarta dalam upaya peningkatan mutu pelayanan*. 1–17.



LAMPIRAN

1. Format Wawancara

Gambaran Peranan Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Tahun 2024

A. Identitas Lokal

1. Nama Rumah Sakit :
2. Alamat Rumah Sakit :
3. Status Rumah Sakit :
4. Tanggal Wawancara :

B. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

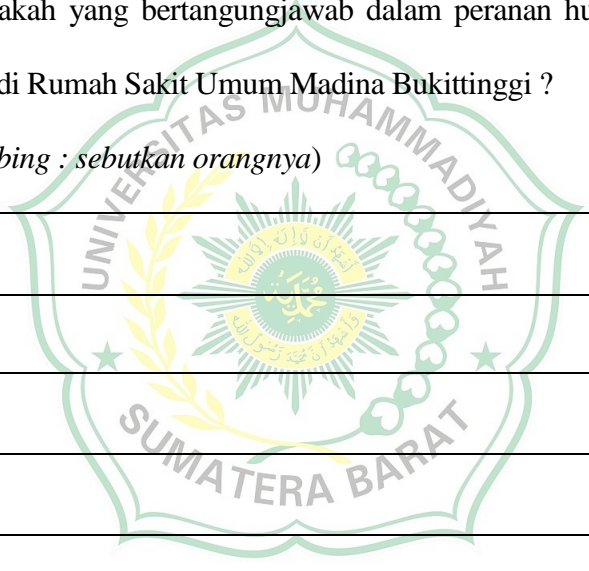
C. Pertanyaan

1. **Peranan humas sebagai Penasehat Ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.**
 - a. Apakah sudah ada standar operasional untuk divisi Humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dan apakah sudah dilaksanakan atau belum ?

(probing : sudah dilakukan , belum dilakukan, ada, tidak ada)

- b. Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(probing : sebutkan orangnya)

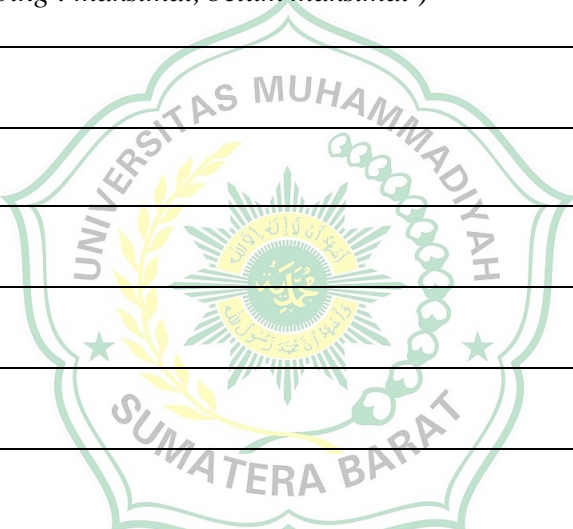


- c. Apakah yang menjadi faktor penghambat bagi humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(Probing :ada / tidak ada, jelaskan)

d. Bagaimana Peranan Humas sebagai penasehat ahli di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(*probing : maksimal, belum maksimal*)



e. Apakah Peran Humas sangat penting sebagai penasihat ahli Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(*probing : penting, tidak penting*)

D. Peranan Humas sebagai Fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

1. Apakah tim kehumasan sudah bertindak dalam mendengarkan keluhan pasien?

(probing : sudah dilakukan, belum maksimal)

2. Bagaimana peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(probing :Maksimal, belum maksimal)

3. Apakah peran humas sangat penting sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(probing : penting, tidak penting)

4. Apakah yang menjadi faktor penghambat peran humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(Probing :ada/ tidak ada, jelaskan)



5. Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ? (probing : sebutkan orangnya)

E. Peranan humas sebagai Proses Pemecahan Masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

- a. Apakah tim kehumasan sudah bertindak dalam mendengarkan keluhan pasien?

(probing : sudah dilakukan , belum maksimal)

- b. Siapakah yang bertanggungjawab dalam peranan humas sebagai proses pemecah masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(probing : sebutkan orangnya)


- c. Bagaimana peranan humas sebagai proses pemecah masalah di Rumah

Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(probing :Maksimal, belum maksimal)

- d. Apakah yang menjadi faktor penghambat peran humas sebagai proses pemecah masalah di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(Probing :ada / tidak ada, jelaskan)




F. Peranan humas sebagai Teknisi Komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

1. Apakah tim kehumasan sudah menyediakan layanan teknisi komunikasi?

(probing : sudah, belum)

2. Bagaimana peranan humas sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(*probing : maksimal, belum maksimal*)



3. Apakah peran humas sangat penting sebagai teknisi komunikasi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi ?

(*probing : penting, tidak penting*)
