

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN
CITRA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SIPIROK**

SKRIPSI

Oleh:

ELDA ERIYANI HASIBUAN
2003110020

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : ELDA ERIYANI HASIBUAN
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi Pada hari,
tanggal : Kamis, 29 Agustus 2024
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom. (.....)
PENGUJI II : ELVITA YENNI, S.S., M.Hum. (.....)
PENGUJI III : Dr.IRWAN SYARI TANJUNG S.Sos.,M.AP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

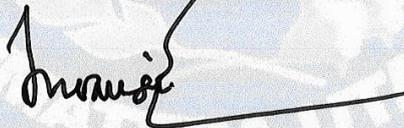
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : ELDA ERIYANI HASIBUAN
N.P.M : 2003110020
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPIROK

Medan, 19 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Dr. IRWAN SYARI TANJUNG S.Sos., M.AP
NIDN : 0115037102

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 0127048401



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **ELDA ERIYANI HASIBUAN**, NPM **2003110020**, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 29 Agustus 2024

Yang menyatakan,



ELDA ERIYANI HASIBUAN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, yang pertama dan yang paling utama penulis mengucapkan puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok ini dengan baik. Dan tak lupa pula shalawat bertangkaikan salam kepada junjungan baginda Rasulullah Muhammad Saw beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu mata kuliah dan syarat memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Ucapan terimakasih terdalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang paling penulis sayangi, cintai dan hormati, Ibunda tercinta Masdina Hutasuhut dan bapak Subuh Hasibuan yang telah membimbing serta mendoakan penulis sehingga bisa kuat untuk menjalani segala rintangan hidup seperti menyelesaikan perjuangan di bangku perkuliahan dengan mengerjakan skripsi ini sampai selesai. Elda ingin berterimakasih sekali lagi kepada kedua orang tua yang telah rela berkorban nyawa dan harta demi anak semata wayangnya ini.

Kelancaran dan keberhasilan dalam Menyusun skripsi ini tidak bisa dipisahkan dari arahan serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak baik

secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingga kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr.Arifin Saleh.,S.Sos.,M,SP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc.Prof. Dr.Abrar Adhani S.Sos.,M.I.Kom selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra.Hj.Yurisna Tanjung,.M.AP selaku dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr.Irwan Syari Tanjung S.Sos.,M.AP selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta juga selaku dosen pembimbing saya selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Akhyar Anshori S.Sos.,M.I.Kom dan Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos.,M.I.Kom selaku sekretaris program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Firdaus Batubara selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok.

10. Ibu Tetti Berliana Sihombing, SKM selaku Kasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok.
11. Teruntuk Rahmat Saputra yang selalu menemani dan menjadi suport system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi dan senantiasa sabar menghadapi penulis sekaligus telah menjadi tempat berkeluh kesah dalam keadaan apapun. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis hingga penyusunan skripsi ini.
12. Kepada para sahabat penulis Ratih, Riri, Zijah, Elsa, Dwi, Tia, Syaharani dan Diky yang selalu memberikan motivasi dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dari awal sampai akhir.
13. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan selalu mencoba memperbaiki segala sesuatu untuk mendapatkan sebuah hasil yang maksimal dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Demikian kata pengantar ini mudah – mudahan penelitian ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Atas segala bantuan dan keikhlasan semua, penulis mengucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Medan, 15 Agustus 2024

ELDA ERIYANI HASIBUAN
NPM : 2003110020

STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT

UMUM DAERAH SIPIROK

ELDA ERIYANI HASIBUAN

NPM 2003110020

ABSTRAK

Dalam dunia kesehatan, citra yang positif sangat penting untuk menarik kepercayaan masyarakat. Pentingnya humas di rumah sakit terletak pada kemampuannya untuk membangun dan mempertahankan citra positif rumah sakit, meningkatkan komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat, serta mengelola informasi yang akurat untuk memperkuat kepercayaan pasien dan publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Analisis data penelitian menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Narasumber dalam penelitian ini terdiri atas empat orang yaitu humas, perawat, dan 2 orang pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok. Hasil penelitian dari strategi humas dalam meningkatkan citra rumah sakit umum daerah sipirok yaitu dengan cara menjalin komunikasi yang baik dan meningkatkan kualitas serta kepuasan dari pelayanan.

Kata Kunci : Strategi; Humas; Citra; Rumah Sakit

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Pengertian Strategi	8
2.1.1 Tujuan strategi	9
2.2 Pengertian Humas	10
2.2.1 Fungsi Humas	12
2.2.2 Tujuan Humas	13
2.2.3 Peran Humas	13
2.2.4 Komunikasi persuasif dalam aktivitas humas	14
2.3 Strategi Public Relation atau Humas	14
2.4 Pengertian Citra Rumah Sakit Umum.....	15
2.4.1 Jenis – jenis citra.....	17
2.4.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi citra rumah sakit.....	18
2.4.3 Komponen citra	19

2.5 Anggapan Dasar.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Kerangka Konsep.....	21
3.3 Definisi Konsep	21
3.4 Kategorisasi Penelitian	22
3.5 Narasumber	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Pembahasan	26
4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok	27
4.1.2 Struktur Organisasi UPT RSUD Kabupaten Tapanuli Selatan ..	28
4.1.3 Hasil wawancara	29
4.2 Pembahasan	33
BAB V PENUTUP	38
5.1 Simpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat saat ini, telekomunikasi memegang peranan penting dalam strategi kehidupan masyarakat. Citra instansi kesehatan seperti rumah sakit menjadi salah satu faktor yang penting untuk menarik dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Humas memainkan peran kunci dalam membangun dan memperkuat citra positif rumah sakit dan sekaligus bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang efektif guna membentuk persepsi publik yang positif terhadap rumah sakit. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk bisa mengakses informasi dan melakukan aktivitas komunikasi dengan cepat dengan berbagai instansi. Melalui teknologi komunikasi, masyarakat dapat saling bertukar informasi tanpa harus dibatasi jarak, karena semua kebutuhan informasi bisa diperoleh dengan waktu yang cepat. Berbagai macam kemudahan bahkan terobosan baru yang diciptakan oleh pihak instansi agar instansi tersebut menjadi terbaik di mata masyarakat, terutama instansi rumah sakit dengan meningkatkan citra rumah sakit itu sendiri. (Finamore et al., 2021)

Staf medis rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, tetapi juga harus mampu membangun dan mempertahankan citra positif di masyarakat. Rumah sakit sebagai Lembaga Kesehatan, dimana masalah pelayanan kesehatannya yang paling sering mendapat pengaduan maupun keluhan dari masyarakat. Keluhan yang terdapat dari masyarakat itu biasanya

diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan dirumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien. Maka dari itu diperlukan pelayanan yang baik dan cepat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat atau pasien terhadap kualitas pelayanan dari rumah sakit tersebut. Apabila terjadi kesalahan dari rumah sakit baik itu yang disengaja ataupun tidak, maka dari itu pasien atau masyarakat yang bersangkutan mendapat ganti rugi dari rumah sakit tersebut. Walaupun pasien atau masyarakat yang dirugikan tidak mengharap ganti rugi akan tetap mendapatkan perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien tersebut. (Finamore et al., 2021)

Citra positif sangat penting bagi sebuah rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan medis yang diberikan, tetapi juga berdampak langsung pada keberlanjutan operasional dan daya saing institusi tersebut. Rumah sakit yang memiliki citra baik cenderung lebih dipercaya oleh pasien, mendapatkan dukungan dari pemerintah dan pihak – pihak terkait, serta mampu menarik tenaga medis yang kompeten. Oleh karena itu, diperlukan Upaya strategis dalam bidang hubungan masyarakat (humas) untuk membangun dan mempertahankan citra sebuah rumah sakit. (Zulfikar et al., 2017)

Masyarakat akan memberikan opini positif mengenai rumah sakit sekaligus memberikan penilaian baik terhadap penanganan, pelayanan dan fasilitas yang ada di rumah sakit ini. Seperti halnya yang pernah dialami oleh pasien rawat inap, bahwa pelayanan yang dia dapatkan selama menjalani masa perawatan sangatlah baik, sehingga pasien tersebut merasa nyaman dalam masa perawatan untuk proses penyembuhan di rumah sakit ini.

Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook juga dikenal dengan rumah sakit dengan para perawatnya yang ramah serta proses administrasi yang mudah, hal inilah yang membuat pasien maupun keluarga pasien merasa sangat nyaman dengan pelayanan di rumah sakit ini, rumah sakit ini semakin tertantang oleh situasi perekonomian yang terjadi saat ini. Seiring dengan laju perkembangan ekonomi saat ini, berbagai perusahaan atau instansi, baik swasta maupun negeri yang bergerak diberbagai bidang jasa kesehatan sudah mulai memperhatikan arti penting dari Humas yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi. Humas adalah program atau kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit yang bersifat institusional dan kegiatan yang bersangkutan dengan masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas. Humas adalah aktivitas mengelola komunikasi antara organisasi, instansi, perusahaan dengan publiknya yang bertujuan untuk membangun dan menjaga saling pengertian anatara keduanya.

Humas berfungsi sebagai manajemen yang unik yaitu, membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen dan isu, membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggapan terhadap opini publik, menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini

untuk membantu mencegah niat negatif dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi untuk alat utamanya. (Muharni, 2018)

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan yang membawa Motto pelayanan yaitu : “Memberikan pelayanan secara CERMAT (Cepat, Efektif-Efisien, Ramah, Mantap, Akurat-Aman, Tertib, Administrasi) dalam suasana lingkungan rumah sakit yang BERSERI (Bersih, Sehat, Rapi dan Indah)”. Diaplikasikan dengan program “GENI ASTU (Gerakan Peningkatan Kepuasan & Mutu) sebagai penjabaran program GEMA SANTI (Gerakan Masyarakat Santun & Inovatif) Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan.

Visi “Mewujudkan RSUD Kabupaten Tapanuli Selatan BERIMAN (Bersih, Ramah, Indah, Nyaman) dengan memberikan pelayanan PRIMA (Profesional, Inovatif, Manusiawi dan Akur) yang MEMUKAU (Merata, Murah, dan Terjangkau)”.

Misi : 1. Meningkatkan mutu pelayanan medis yang prima; 2. Memperbaiki citra rumah sakit menjadi RSUD yang BERIMAN (Bersih, Nyaman, Indah), pelayanan PRIMA dan memuaskan; 3. Menjalinkan hubungan antar manusia yang saling memuaskan.

Kepercayaan masyarakat akan timbul tidak lepas dari pembentukan citra oleh rumah sakit yang bersangkutan. Oleh karena itu, humas harus mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam masyarakat baik itu mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan dari perusahaan, masalah produk yang ditawarkan maupun peristiwa – peristiwa yang terjadi disekitar, sehingga perusahaan dapat membuat rencana dalam bentuk program – program untuk

memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai tanda kepedulian perusahaan terhadap masyarakat.

Humas membantu organisasi rumah sakit didalam membangun citra oraganisasi rumah sakit. Citra yang baik akan sangat menguntungkan bagi pemasarana pelayanan jasa rumah sakit yang bersangkutan. Organisasi Rumah sakit dapat lebih mudah dicapai dengan dukungan masyarakat. Maka dari itu humas merupakan ujung tombak sebuah organisasi sebab fungsinya sebagai perantara antar organisasi dengan publiknya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPIROK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu: Bagaimana strategi humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirop?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian merupakan ssalah satu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan dan setiap penelitian haruslah memiliki arah tujuan yang jelas. Ataupun tujuan sebagai tolak ukur agar mendapatkan hasil yang sebagaimana diharapkan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas dalam peningkatkan citra Rumah Sakit Umum Derah Sipirop.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran yang jelas tentang strategi humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah penelitian tentang strategi komunikasi, khususnya strategi humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok.

3. Manfaat Praktisi

Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai keadaan objek penelitian baik dalam ruang lingkup umum maupun khusus. Dan bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu komunikasi masyarakat ataupun mahasiswa untuk mengetahui referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dengan standar penulisan ilmiah, dalam penyusunan skripsi dan proposal skripsi, penulisan sesuai dengan pedoman skripsi yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, diantaranya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan teori – teori yang berisi tentang Strategi, Humas dan meningkatkan Mutu Pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, defenisi operasional data, kategorisasi penelitian, Teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. (Finamore et al., 2021)

Jhonson dan Schools berpendapat bahwa strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk mengetahui kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. (Suprpto, 2019)

Siagian juga menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. (Suprpto, 2019)

Dari kedua pendapat di atas, maka strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi : tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan menenangkan persaingan, terutama perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif.

2.1.1 Tujuan strategi

Setiap perusahaan atau organisasi, khususnya jasa, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Oleh karena itu setiap strategi perusahaan atau organisasi harus diarahkan bagi para pelanggan.

Goldworthy dan Ashley mengusulkan tujuh aturan dasar dalam merumuskan suatu strategi sebagai berikut :

1. Ia harus menjelaskan dan menginterpretasikan masa depan, tidak hanya masa sekarang.
2. Arah strategi harus bisa menentukan rencana dan bukan sebaliknya.
3. Strategi harus berfokus pada keunggulan kompetitif, tidak semata-mata pada pertimbangan keuangan.
4. Ia harus diaplikasikan dari atas ke bawah, bukan dari bawah ke atas.
5. Strategi harus mempunyai orientasi eksternal.
6. Fleksibilitas adalah sangat esensial.
7. Strategi harus berpusat pada hasil jangka panjang.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai di waktu yang akan datang, selain itu suatu organisasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan melainkan searah dan sesuai dengan kondisi lingkungan dan melihat kemampuan internal dan eksternal yang meliputi kekuatan dan kelemahan organisasinya. Oleh karena itu, strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya. Strategi itu sendiri biasanya

dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, dimana strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok. Strategi secara umum akan gagal, pada saat organisasi tidak memiliki konsisten antara apa yang dikatakan, apa yang di usahakan dan apa yang dilakukan.

2.2 Pengertian Humas

Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Kebutuhan akan kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukai atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. (Viyandika & Wiwitan, 2022)

Humas atau Public Relation merupakan salah satu bagian dari kajian Ilmu Komunikasi yang paling pesat berkembang. Pada masa ini, banyak organisasi semakin menyadari pentingnya mengaplikasikan kegiatan kehumasan menjadi salah satu bagian yang integral dan tak terpisahkan dalam kegiatan manajerial organisasi sehari – hari. Berbagai macam organisasi mulai mengakui bahwa banyak dari tujuan organisasi semakin mudah tercapai dan banyak pula permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh organisasi bisa dihindari atau mendapatkan solusi memuaskan dengan mengaplikasikan kegiatan kehumasan yang tepat dalam organisasi mereka.

Pemerintah adalah lembaga humas dan atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra

dan reputasi yang positif. (Viyandika & Wiwitan, 2022)

Humas atau hubungan masyarakat dikenal sebagai bagian dari organisasi yang bertugas berkomunikasi dengan publik, baik berupa komunikasi satu arah atau dua arah. Humas merupakan cerminan bagi organisasi atau perusahaan maupun lembaga kesehatan yang memiliki fungsi untuk menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen dalam organisasi dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

Grunig menyatakan bahwa Public Relations atau Humas adalah the management of communication between an organization and its publics. (Humas adalah kegiatan manajemen komunikasi antara sebuah organisasi dengan berbagai macam publiknya). Dalam pengertian yang cukup singkat dan sederhana tersebut, ada beberapa kata kunci yang cukup penting, yaitu (1) manajemen, (2) komunikasi, (3) organisasi, dan (4) publik. Empat kata kunci inilah yang selanjutnya merupakan elemen dasar untuk memahami semua kegiatan kehumasan.

Cutlip-Center-Broom mendefinisikan humas sebagai the planned effort to influence opinion through good character and responsible performance, based on mutually satisfactory two-way communications (usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan). (Meisani, 2023).

2.2.1 Fungsi Humas

Fungsi utama dari humas adalah memberikan pemahaman, masukan, informasi positif, kepercayaan, dan pelayanan kepada publik. Di rumah sakit umum, humas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi mengenai layanan, fasilitas, dan prestasi rumah sakit tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Fungsi humas di rumah sakit meliputi :

- a. Komunikasi internal yaitu membangun hubungan baik dengan staf dan medis dan non medis untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kooperatif.
- b. Komunikasi eksternal yaitu menjalin hubungan dengan pasien, keluarga pasien, dan media untuk memastikan informasi yang akurat dan terpercaya.
- c. Manajemen krisis yaitu mengelola situasi krisis seperti wabah penyakit atau insiden medis untuk menjaga reputasi rumah sakit.

Semua ini bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara organisasi atau Perusahaan maupun lembaga dengan masyarakat. Humas tidak hanya berfokus pada kepentingan perusahaan, melainkan juga melibatkan komunikasi dua arah, dimana publik memberikan tanggapan kepada perusahaan maupun Lembaga kesehatan. (Viyandika & Wiwitan, 2022)

Secara umum fungsi humas itu sendiri adalah menciptakan penilaian baik terhadap instansi yang bersangkutan, sehingga tumbuhlah sikap dan gambaran positif terhadap instansi tersebut. Humas harus mampu untuk mengembangkan citra positif pada organisasi yang digelutinya, serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publiknya menaruh kepercayaan dan

mempunyai pengertian yang jelas terhadap instansi tersebut. (Shufiatuddin & Tazkiyah, 2023)

Adapun fungsi humas yang lainnya adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) yaitu antara komunikator dan komunikan, yang mengatur arus informasi dengan menyebarkan berita dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif, agar tercipta hubungan yang saling harmonis, pengertian, dan sebagainya.

2.2.2 Tujuan Humas

Tujuan public relation adalah menciptakan, mempertahankan dan melindungi reputasi organisasi atau perusahaan, menampilkan citra – citra yang mendukung. Dengan Bahasa paling sederhana dan singkat, tujuan utama public relation dapat diringka, sesuai dengan tujuan utama yang diatas sebagai berikut:

1. Mengevaluasi sikap dan opini publik
2. Formulasi dan implementasi prosedur, policy organisasi atas komunikasi organisasi perusahaan dengan publik
3. Mengkoordinasikan program – program komunikasi
4. Mengembangkan hubungan dan good well lewat proses komunikasi dua arah
5. Mengembangkan hubungan positif antar organisasi publik (Batoebara & Zebua, 2021)

2.2.3 Peran Humas

Peran praktisi Public Relation dalam proses pemecahan persoalan Public Relation ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk

membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Konsep humas adalah sebuah pendekatan strategi dalam komunikasi yang bertujuan untuk membangun, memelihara dan memperbaiki hubungan antara organisasi atau individu dengan publiknya. Humas melibatkan berbagai aktivitas yang dirancang untuk membentuk persepsi positif dan membangun reputasi yang baik dimata publik, seperti komunikasi dua arah yang Dimana humas tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan tetapi juga pada mendengarkan dan memahami reaksi serta kebutuhan dari publik. Komunikasi dua arah ini membantu membangun hubungan yang lebih kuat dan saling menguntungkan antara organisasi dan publik. (Shufiatuddin & Tazkiyah, 2023)

2.2.4 Komunikasi persuasif dalam aktivitas humas

Komunikasi persuasif dalam aktivitas humas adalah teknik yang digunakan untuk memengaruhi audiens dengan tujuan membangun citra positif, mengubah persepsi atau mendorong tindakan tertentu. Dalam konteks humas, komunikasi persuasif bertujuan untuk meyakinkan audiens, baik itu publik internal (karyawan, manajemen) maupun publik eksternal (pelanggan, masyarakat luas), agar mereka memiliki pandangan yang positif terhadap organisasi. (Zain, 2017)

2.3 Strategi Public Relation atau Humas

Menurut Soemirat dan Ardianto (2010:90) istilah strategi public relation sering pula disebut rencana strategis atau rencana jangka Panjang perusahaan.

Suatu rencana strategi perusahaan menetapkan garis – garis besar Tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu kedepan. Menurut Butterick dalam buku pengantar Public Relation teori dan praktik, strategis dalam bisnis menentukan lingkup dan arah suatu pengembangan oraganiasi dan bagaimana dapat mencapai strategi yang kompetitif. (Batoebara & Zebua, 2021)

Strategi public relation humas dibutuhkan guna mencapai tujuan humas dalam suatau perencanaan humas dimana perencanaan merupakan fungsi dari manajaemen humas. Perencanaan merupakan upaya untuk menentukan program dan kegiatan yang ingin dilakukan dan bagaimana cara mencapai tujuan perusahaan maupun lembaga lainnya. (Rahayu, 2022)

Strategi humas yang dibangun oleh seorang humas atau PR dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi rumah sakit umum. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi rumah sakit umum untuk memulihkan kepercayaan tersebut. (Oktavia et al., 2021)

2.4 Pengertian Citra Rumah Sakit Umum

Citra rumah sakit umum adalah persepsi atau pandangan yang terbentuk di benak Masyarakat mengenai kualitas, layanan dan reputasi rumah sakit tersebut. Citra ini dapat mencerminkan berbagai aspek, seperti pelayanan kesehatan, kebersihan, profesionalisme staf, fasilitas medis, hingga bagaimana rumah sakit tersebut memperlakukan pasien dan keluarganya.

Citra merupakan aset tidak terwujud yang berharga dari perusahaan. Citra perusahaan yang baik adalah asset bagi kebanyakan perusahaan, karena citra dapat berdampak pada persepsi akan nilai, kualitas dan kepuasan. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Rumah sakit yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuas bersaing, mendorong semangat kerja karyawan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. (P. Citra et al., 2021)

Citra adalah nilai yang dipandang masyarakat terhadap perusahaan. Perusahaan ingin memberikan bentuk citra sesuai dengan identitas perusahaan yang mendukung proses berkelanjutan. Citra juga merupakan asset yang bersifat intangible dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan berupa penilaian positif dan negatif dari publik. Zaman sudah semakin maju banyak rumah sakit berlomba – lomba dalam mengembangkan idenya agar program – pogram yang dibuat dapat dilihat khalayak umum, salah satu contohnya adalah melalui internet. Internet itu sendiri salah satu cara dalam meningkatkan citra positif dan menyebarkan khalayak umum tentang keunggulan dari Rumah sakit tersebut. (Viyandika & Wiwitan, 2022)

Citra diartikan sebagai Gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. (Kriyantono) menyebutkan citra atau image merupakan gambaran yang ada di benak publik tentang organisasi. Kemudia Yolanda, dkk mendefenisikan citra merupakan kesan atau perasaan yang ada di dalam diri pelanggan terhadap perusahaan baik dari segi kualitas jasa

ataupun produk yang diberikan atau juga dalam reputasi perusahaan yang baik dimata masyarakat sekitar yang dapat berpengaruh kuat terhadap persepsi dan kepercayaan kepada pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Kriyantono, menyebutkan bahwa citra positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata public adalah baik (kredibel). Unsur kredibilitas yaitu : 1) kemampuan (expertise) yang berkaitan dengan kemampuan memenuhi kebutuhan, harapan merupakan kepentingan public, 2) kepercayaan (trustworthy) berkaitan dengan komitmen menjaga kepentingan bersama. (Rahayu, 2022)

2.4.1 Jenis – jenis citra

Lima jenis citra (image) menurut Frank Jefkins yaitu:

1. The mirror image (cerminan citra), yaitu bagaimana dugaan citra manajemen terhadap publik eksternal dalam melihat perusahaannya
2. The current image (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut kurangnya informasi dan pemahaman publik eksternal. Citra ini bisa saja bertantangan dengan mirror image.
3. The wish image (citra yang diinginkan), manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi yang lengkap.
4. The multiple image (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan. (Viyandika & Wiwitan, 2022)

2.4.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi citra rumah sakit

Faktor – faktor yang mempengaruhi citra rumah sakit meliputi :

1. Kualitas layanan yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.
2. Komunikasi yaitu kejelasan dan konsistensi informasi yang disampaikan kepada publik.
3. Media yaitu pemberitaan positif atau negatif yang diterima oleh rumah sakit.
4. Keterlibatan sosial yaitu partisipasi rumah sakit dalam kegiatan sosial program kesehatan masyarakat.

Frank Jefknis dalam bukunya *Public Relation Technque* menyimpulkan bahwa citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Proses pembentukan citra, citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsangan) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsangan ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. (Finamore et al., 2021).

2.4.3 Komponen citra

Ada empat komponen citra yaitu:

- 1) Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra.
- 2) Kognisi yaitu suatu keyakinan dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsangan tersebut.
- 3) Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.
- 4) Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu.
(Finamore et al., 2021)

2.5 Anggapan Dasar

Adapun anggapan dasar dari penelitian ini adalah jika strategi humas berlangsung secara efektif, maka akan meningkatkan citra rumah sakit umum daerah Sapirook.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

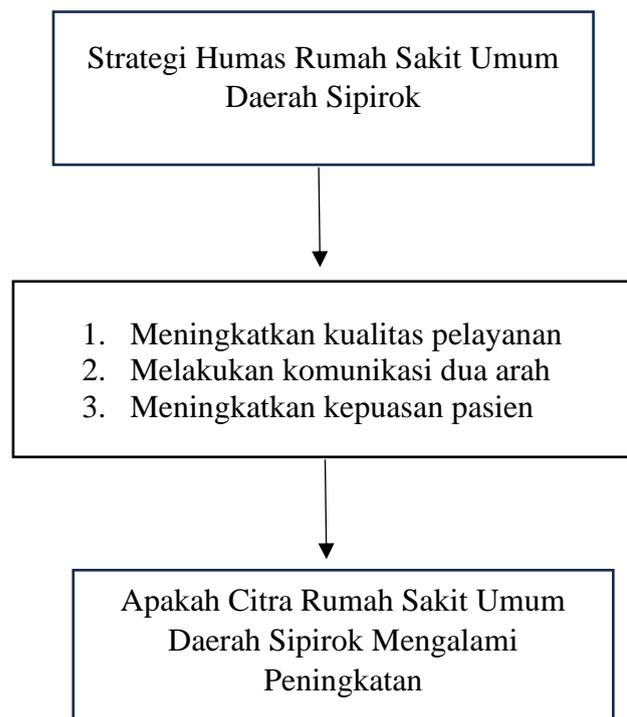
Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Format penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah, atau memeriksa kondisi dan praktik yang berlaku. Pada penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti dan apa yang sudah diteliti. (F. F. Citra et al., 2022)

Kajian penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan fokus kajian terutama mengenai bagaimana strategi humas dalam meningkatkan citra rumah sakit umum daerah Sipirok. (Hardiyanto & Pulungan, 2019)

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, yakni cara pencarian masalah yang diselidiki menggunakan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada situasi sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada

pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci. (Rizki Irwan, 2023)

3.2 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

Defenisi konsep merupakan penjabaran dari kerangka konsep. Berikut merupakan defenisi konsep dari kerangka konsep di atas :

- a. Strategi humas merupakan suatu langkah yang harus ditempuh dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau instansi kepada publik yang bersifat memberikan penerangan yang mendidik.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan adalah merujuk pada serangkaian tindakan

atau upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau klien. Ataupun untuk memenuhi harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap layanan.

- c. Komunikasi dua arah adalah proses pertukaran informasi antara dua pihak atau lebih dimana setiap pihak berperan sebagai pengirim dan penerima pesan secara bergantian. Dalam komunikasi ini, tidak hanya satu pihak yang terlibat memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan, bertanya dan memberikan umpan balik.
- d. Meningkatkan kepuasan pasien adalah memastikan bahwa pasien menerima diagnosis yang akurat, perawatan yang tepat dan pengobatan yang efektif dari tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman.
- e. Citra merupakan kesan atau perasaan yang ada di dalam diri pelanggan terhadap perusahaan baik dari segi kualitas jasa ataupun produk yang diberikan atau juga dalam reputasi perusahaan yang baik dimata masyarakat sekitar yang dapat berpengaruh kuat terhadap persepsi dan kepercayaan kepada pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Konsep Teoritis	Kategorisasi
1. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan dan program • Kualitas pelayanan • Kepercayaan • Persepsi masyarakat

Sumber : Hasil penelitian,2024

3.5 Narasumber

Narasumber adalah seorang yang memberi (mengetahui secara jelas atau menjadi sumber) informasi. Sehingga, untuk mendapatkan informasi yang akurat lebih baik melakukan wawancara kepada narasumber terkait. Narasumber diharapkan dapat memberikan informasi yang sesuai dan jujur dengan menjawab setiap pertanyaan dengan lengkap, jelas, data dan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun narasumber dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari Humas, perawat dan 2 orang pasien RSUD Sipirok.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumen. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. (Astuti et al., 2021)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Interview adalah proses dimana seseorang peneliti akan bertanya kepada narasumber secara tatap muka dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) daftar pertanyaan wawancara, inti dari metode wawancara ini selalu ada pewawancara, beberapa daftar pertanyaan dan responden.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan

informasi analisis data. Penelitian menggunakan teknik dokumentasi guna melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara maupun observasi.

Dokumentasi dalam penelitian melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau materi tertulis lain yang terkait dengan objek penelitian. Jenis dokumen yang dapat dimanfaatkan termasuk catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan wawasan mengenai konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang memiliki relevansi dengan fenomena yang sedang diselidiki. (Ardiansyah et al., 2023)

a. Teknik Analisis Data

Analisis terdiri dari empat alur kegiatan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik analisis data adalah suatu proses penyerderhanaan data kedalam dengan bentuk lebih mudah dibaca. Tujuan analisis data yaitu agar lebih jelas informasi yang dihimpun. Menurut Hubberman dan Miles ada teknik analisis data mempunyai empat kegiatan yaitu :

1. Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang terdapat pada catatan lapangan. Adapun catatan lapangan disini apa yang dilihat, disarankan dan didengar sendiri oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian melakukan wawancara dengan informan.
2. Reduksi data merupakan bagian dari analisis sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasikan. Reduksi data penulisan akan membuat beberapa ringkasan, memfokuskan dan mempertegas bagian penting untuk dapat menarik kesimpulan.

3. Penyajian data disini dibatasi sebagai sekumpulan informasi yang dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian yang dilakukan berbentuk sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Suatu kegiatan konfigurasi yang utuh sebagian dari penarikan kesimpulan. Verifikasi yang dilakukan saat mengambil pemikiran singkat Kembali yang terdapat di dalam pemikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang saat melakukan pencacatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan Kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya – upaya yang luas untuk mendapatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Selain itu juga dengan cara mendiskusikannya.

3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sipirok yang berlokasi di JL Lintas Medan – Sipirok, No.1. Poken Aek, Tapanuli Selatan, Banjar Toba, Sipirok. Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara 22742. Dan waktu penelitian ini mulai dari bulan April sampai Agustus 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari wawancara lapangan. Narasumber yang terlibat dalam penelitian ini yaitu: humas, perawat dan 2 orang pasien. Selanjutnya penulis ingin mengklasifikasikan terlebih dahulu narasumber berdasarkan umur, status dan jenis kelamin.

Tabel Data 4.1 Identitas Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	Tetti Erlina Sihombing	Humas
2	Rahmawati Lubis	Perawat
3	Roswita simbolon	Pasien
4	Syafaruddin Siregar	Pasien

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Pada tabel 4.1 dapat dilihat nama dan jabatan keempat narasumber yang menjadi objek penelitian.

Tabel Data 4.2 Jenis Kelamin Narasumber

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	3	75%
2	Laki – laki	1	25%
Total		4	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2024

Pada tabel 4.2 dapat dilihat data dari jenis kelamin. Di mana terdapat 3 orang narasumber yang berjenis kelamin perempuan dan 1 orang narasumber yang kelamin laki – laki.

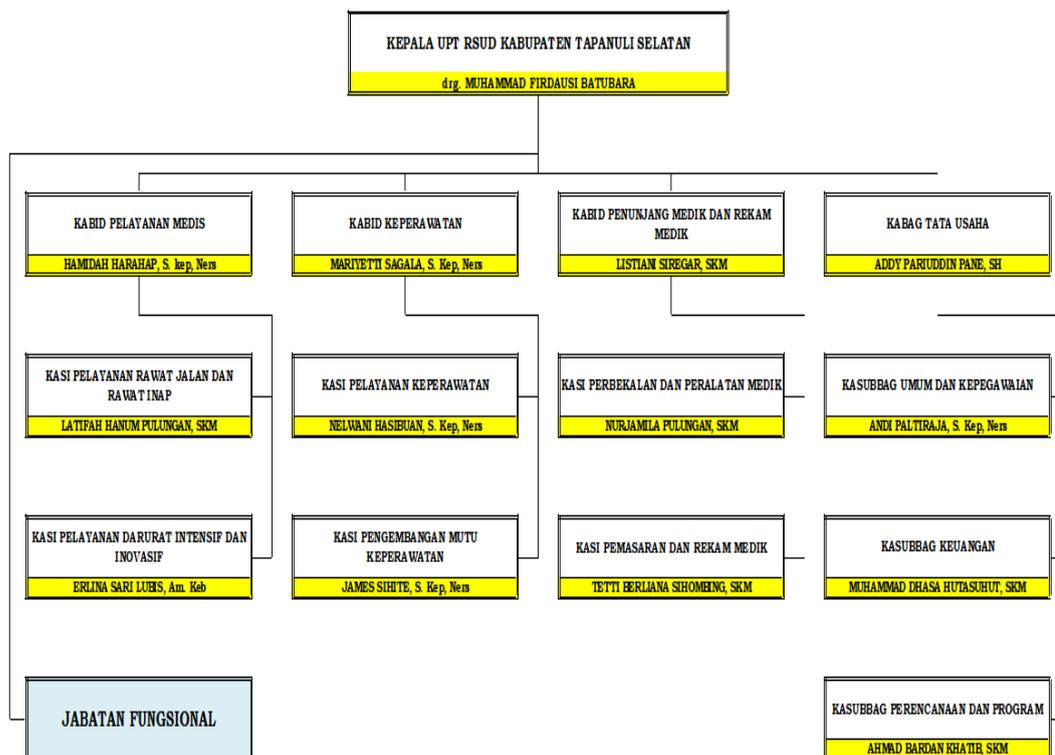
4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sipirok di Kabupaten Tapanuli Selatan didirikan pada tahun 1937 oleh Zending Belanda sebagai Rumah Sakit Pembantu. Pada tahun 1954, setelah kemerdekaan Indonesia, rumah sakit ini diserahkan kepada HKBP, sebuah organisasi gereja yang berpusat di Tarutung, Tapanuli Utara. Pada tahun 1973, HKBP menyerahkan rumah sakit kepada Pemerintah Daerah Tapanuli Selatan, dan rumah sakit tersebut kemudian berubah status menjadi Puskesmas Perawatan Tapanuli Selatan. Pada tanggal 28 Mei 1998, Rumah Sakit Umum Sipirok diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara H. Raja Inal Siregar. Pada tahun 1999, diterbitkan Peraturan Daerah dan Surat Keputusan Gubernur yang menetapkan organisasi Rumah Sakit Umum Sipirok. Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999, RSUD Sipirok menjadi milik Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan dan ditetapkan sebagai Lembaga Teknis Daerah pada tanggal 14 April 2008. Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan adalah milik Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan merupakan status Rumah Sakit Pemerintah dengan jenis Rumah Sakit umum tipe kelas c.

4.1.2 Struktur Organisasi UPT RSUD Kabupaten Tapanuli Selatan

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI TAPANULI SELATAN
 NOMOR : 12 Tahun 2018
 TANGGAL : 12 Februari 2018
 TENTANG :

STRUKTUR ORGANISASI UPT RSUD KABUPATEN TAPANULI SELATAN



Tabel Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok

Struktur Organisasi UPT RSUD Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu:

1. Direktur atau Kepala UPT
2. Kabid Pelayanan Medis
 - a. Kasi Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap
 - b. Kasi Pelayanan Darurat Intensif dan Inovatif

3. Kabid Keperawatan
 - a. Kasi Pelayanan Keperawatan
 - b. Kasi Pengembangan Mutu Keperawatan
4. Kabid Penunjang Medik dan Rekam Medik
 - a. Kasi Pembekalan dan Peralatan Medik
 - b. Kasi Humas Pemasaran dan Rekam Medik
5. Kabag Tata Usaha
 - a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 - b. Kusubbag Keuangan
 - c. Kusubbag Perencanaan dan Program

4.1.3 Hasil wawancara

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengambil data dalam bentuk wawancara, selanjutnya hasil wawancara akan dianalisis dan dijelaskan dalam bentuk narasi. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada narasumber sesuai dengan porsinya masing – masing. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 4 (empat) orang narasumber.

Setelah dilakukan sesi wawancara dengan narasumber terkait Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok, Penulis bertanya tentang bagaimana peran humas dalam perencanaan strategi komunikasi untuk meningkatkan citra RSUD Sipirok? Menurut Ibu Tetti Berliana Sihombing selaku Kasi Humas dan Rekam Medik mengatakan bahwa :

“Peran humas yang efektif dalam menjalankan fungsi – fungsi seperti komunikasi dengan publik yaitu sebagai penghubung antara rumah sakit

dan Masyarakat, menyampaikan informasi penting mengenai layanan, fasilitas dan program – program yang tersedia di rumah sakit. Komunikasi yang baik akan membantu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit”.

Penulis juga bertanya apa saja usaha yang dilakukan oleh Humas RSUD Sipirok dalam meningkatkan citra rumah sakit umum daerah Sipirok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Pertama menjalin komunikasi yang baik dengan staf dan pasien melalui berbagai media platform yang tepat, rumah sakit tidak hanya dapat memperkuat hubungan dengan pasien, tetapi juga memastikan bahwa staf merasa didukung dan dihargai, yang pada akhirnya akan tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua merespon keluhan pasien dengan cepat memperlihatkan profesionalisme dan komitmen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas layanan. Pasien akan merasa dihargai dan didengarkan yang akan dapat meningkatkan kepuasan mereka. Sehingga secara keseluruhan meningkatkan kualitas layanan dan citra institusi.

Penulis juga bertanya program apa saja yang dilaksanakan untuk meningkatkan citra rumah sakit umum melalui humas? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Secara internal mengadakan diskusi melalui manajemen dan mengadakan pertemuan. Secara eksternal melalui sponsor atau hubungan media atau bisa juga dengan mengadakan studi banding ke rumah sakit yang lebih tinggi, menampilkan website serta menggelar seminar dengan

menghadirkan pembicara ahli dan mengundang peserta dari berbagai kalangan”.

Penulis juga bertanya apa saja langkah – langkah awal dalam merancang strategi humas untuk rumah sakit umum Daerah Sipirok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Pertama analisis situasi, kedua menetapkan tujuan dan sasaran, ketiga memilih identifikasi target audiens , keempat memilih saluran komunikasi dan yang kelima merancang program”.

Penulis juga bertanya tentang apa strategi komunikasi yang paling efektif untuk meningkatkan citra rumah sakit umum Daerah Sipirok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Strategi yang dibuat dengan melibatkan berbagai pendekatan yang terintegrasi dan berfokus pada komunikasi terbuka seperti menginformasikan publik mengenai perkembangan, pencapaian dan juga masalah yang dihadapi rumah sakit secara terbuka”.

Penulis juga bertanya apa saja inisiatif humas yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Salah satu inisiatif utamanya dengan menyelenggarakan seminar yang bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Humas juga memanfaatkan media sosial sebagai platform untuk merespon pertanyaan, merespon keluhan serta umpan balik dari pasien. Membagikan informasi terkini tentang layanan dan program

yang tersedia ini membantu menciptakan komunikasi dua arah yang transparan yang sangat penting dalam membangun kepercayaan publik. Humas juga sering kali terlibat dalam program Corporate Social Responsibility (CSR), seperti layanan kesehatan gratis atau kegiatan bakti sosial. Inisiatif ini menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap tanggung jawab sosial dan meningkatkan citra positif di mata masyarakat”.

Penulis juga bertanya bagaimana strategi humas yang dapat membangun dan memperkuat kepercayaan publik maupun masyarakat terhadap citra rumah sakit umum Daerah Sipirok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Tetti Berliana Sihombing mengatakan bahwa :

“Yaitu dengan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dan menceritakan kisah sukses pasien yang telah mendapatkan perawatan di RSUD Sipirok dapat menjadi alat promosi yang kuat. Pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit akan memberikan bukti nyata tentang kualitas layanan yang diberikan”.

Selanjutnya penulis juga bertanya tentang bagaimana anda sebagai seorang perawat berkontribusi dalam membangun citra positif rumah sakit umum Daerah Sipirok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati Lubis selaku perawat RSUD Sipirok mengatakan bahwa :

“Yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang empatik dan manusiawi, dengan cara menyapa pasien dengan senyuman, mendengarkan keluhan para pasien dengan sabar, serta memberikan penjelasan yang mudah

dimengerti mengenai prosedur medis. Dari hal tersebut maka citra positif akan tumbuh dan berkembang”.

Penulis juga bertanya bagaimana sikap dan perhatian yang diberikan oleh dokter maupun perawat selama perawatan anda? Dari hasil wawancara dengan Bapak Syafaruddin Siregar selaku pasien rawat inap mengatakan bahwa ;

“Menurut saya sikap dokter selama perawatan yang saya jalani sangat baik dan penyampaian penjelasan diagnosisnya pun sangat jelas dan memberikan evaluasi kesehatan pasien secara menyeluruh. Kemudian sikap perawat yang saya dapatkan juga sangat baik”.

Dan pertanyaan yang terakhir dari penulis apa kurangnya dari pelayanan yang diberikan RSUD Sipiok? Dari hasil wawancara dengan Ibu Roswita Simbolon selaku pasien rawat jalan mengatakan bahwa :

“Menurut saya waktu tunggu yang lama dan keterbatasan dalam hal fasilitas medis maupun peralatannya.

4.2 Pembahasan

Dari hasil wawancara penulis peroleh dapat dipaparkan bahwasanya, strategi menjelaskan bagaimana suatu organisasi menyesuaikan keahliannya dengan peluang yang diharapkan untuk mencapai tujuan. Citra rumah sakit merupakan representasi keseluruhan bagaimana rumah sakit tersebut dipersepsikan oleh publik. Citra ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas layanan medis, keramahan staf, kebersuhan lingkungan, hingga komunikasi yang dilakukakn oleh rumah sakit. Untuk menjaga dan meningkatkan citra yang positif, rumah sakit tidak hanya harus memberikan layanan kesehatan yang berkualitas,

tetapi juga harus memiliki strategi komunikasi yang efektif. Dengan kata lain strategi menjelaskan cara Perusahaan ataupun lembaga lainnya bersaing dengan memanfaatkan beberapa peluang yang ada. Dalam hal ini humas berperan aktif dalam memberikan informasi kepada Masyarakat tentang pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook sebagai tempat untuk melakukan pengobatan. Dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yang ada untuk memperkenalkan Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook seperti contohnya media sosial.

Adapun strategi yang dilakukan humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook :

a. Memberikan pelayanan yang memuaskan

Berarti di Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook menyediakan perawatan dan layanan kesehatan yang memenuhi atau melebihi harapan pasien, keluarga mereka dan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan yang memuaskan ini mencakup berbagai aspek yang terkait dengan pengalaman pasien selama perawatan di rumah sakit seperti kualitas perawatan medis yang diberikan oleh dokter, perawat dan tenaga medis lainnya harus berkualitas tinggi, akurat dan sesuai dengan standar profesi. Pasien harus merasa bahwa mereka menerima perawatan terbaik yang tersedia.

b. Keramahan dan empati

Staf rumah sakit termasuk dokter, perawat dan tenaga pendukung harus menunjukkan sikap ramah, empati dan perhatian terhadap kebutuhan serta kekhawatiran pasien. Ini membantu menciptakan lingkungan yang mendukung

proses penyembuhan.

c. Privasi dan kerahasiaan

Menjamin privasi pasien dan kerahasiaan informasi medis mereka adalah bagian penting dari pelayanan yang memuaskan.

Seorang public relation yang dikatakan berfungsi apabila dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan sebuah Perusahaan maupun lembaga lainnya seperti halnya rumah sakit. Secara garis besar fungsi public relation adalah :

1. Membangun citra positif dan mempertahankan citra positif organisasi di mata publik.
2. Memelihara komunikasi yang baik antara Perusahaan dengan publiknya.
3. Membangun kepercayaan publik.
4. Melayani kepentingan public dengan baik dan bijaksana.

Sesuai dengan observasi yang penulis lakukan maka dari sepengetahuan penulis yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sapiro, dimana mereka lebih mementingkan keselamatan pasien, tanpa menanyakkan penjamin atau keluarga pasien terlebih dahulu, mereka juga menonjolkan nilai keislaman.

Arti Citra atau reputasi instansi humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sapiro adalah asset yang berharga dari sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Citra mencerminkan cara orang melihat dan menilai sesuatu, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti komunikasi, reputasi dan interaksi. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan seperti halnya mendorong konsumen membeli produk

yang ditawarkan sebaliknya jika citra yang buruk akan memperburuk kestabilan perusahaan. Citra rumah sakit terdapat pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam meningkatkan citra yang positif tidak hanya ditentukan oleh kualitas perawatan medis yang diberikan, tetapi juga oleh berbagai elemen strategis yang membentuk persepsi publik. Secara keseluruhan, pencapaian citra rumah sakit yang meningkat adalah hasil dari kombinasi kualitas layanan medis, profesionalisme staf, komunikasi yang efektif, manajemen krisis yang baik, keterlibatan komunitas dan evaluasi berkelanjutan.

Menjalin komunikasi yang baik dengan pasien merupakan salah satu tahapan aspek terpenting dalam pelayanan kesehatan dan merupakan kunci utama dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif serta meningkatkan hasil perawatan. Pencitraan juga tahapan penting karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan terhadap rumah sakit. Rumah sakit yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan pelayanan dan komunikasi untuk meningkatkan kunjungan pasien.

Pelayanan pasien merupakan unsur terpenting dalam meningkatkan citra rumah sakit yang dimana pelayanan itu merujuk kepada setiap pasien yang melangkah ke rumah sakit ini tidak hanya menerima perawatan medis, tetapi juga merasakan kehangatan dan perhatian yang tulus dari seluruh tim. Pelayanan pasien yang berfokus pada kualitas dimulai dari saat pasien pertama kali mendaftar. Proses pendaftaran yang cepat, ramah dan efisien memastikan bahwa pasien tidak merasa tertekan di awal perjalanan perawatan mereka.

Kualitas pelayanan yang baik juga harus dilaksanakan untuk menumbuhkan kepercayaan pasien demi kelancaran instansi agar citra rumah sakit tetap terjaga di mata masyarakat maupun publik, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan para tenaga medis rumah sakit tersebut dalam memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga, teman dan kolega mereka. Rekomendasi dari orang yang telah memiliki pengalaman positif seringkali lebih dipercaya dan dapat menarik lebih banyak pasien baru yang mana akan dapat meningkatkan reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan yang berkualitas dan memperbaiki maupun meningkatkan citra rumah sakit di mata pasien.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan pembahasan tentang “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Sapirok” maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Strategi humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Sapirok yaitu dengan cara menjalin komunikasi yang baik dengan staf dan pasien melalui berbagai media platform, rumah sakit tidak hanya dapat memperkuat hubungan dengan pasien, tetapi juga memastikan bahwa staf merasa didukung dan dihargai, yang pada akhirnya akan tercermin dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Dan merespon keluhan pasien dengan cepat memperlihatkan profesionalisme dan komitmen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas layanan jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada dirumah sakit maka pasien akan memberitahukan kepada keluarga, kerabat serta masyarakat melalui mulut ke mulut. Dengan begitu citra positif dimata masyarakat akan mengalami peningkatan dengan seiringnya waktu.

5.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan dan menarik Kesimpulan, maka penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada bagian Humas untuk meningkatkan citra Rumah Sakit dengan cara memperbaiki sistem pelayanan yang ada dirumah sakit seperti memberikan informasi yang benar dan akurat serta memberikan pelayanan kesehatan yang aman, terjamin dan efektif.

2. Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook diharapkan dapat meningkatkan maupun memanfaatkan media sosial secara efektif lagi untuk menjangkau audiens lebih jauh. Dan diharapkan dapat berkolaborasi dengan media lokal.
3. Diharapkan kepada penulis selanjutnya untuk melakukan atau mengembangkan penelitian ini guna mendapat kemampuan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Astuti, A., Ginting, R., & Saleh, A. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran iNews TV Sumut dalam Meningkatkan Segmentasi Pemirsa. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Batoebara, M. U., & Zebua, D. (2021). Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. *Network Media*, 4(2), 20–39. <https://doi.org/10.46576/jnm.v4i2.1403>
- Citra, F. F., Zebua, D., & Ashfahani, S. (2022). *Strategi Public Relations Divisi Client Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. 14(02), 82–89.
- Citra, P., Layanan, K., Kepuasan, T., Minat, D., Pasien, K., Sakit, R., Daerah, U., Makassar, K., Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction and Retention at the Regional General Hospital of Makassar City. *An Idea Health Journal ISSN*, 1(02), 2.
- Finamore, P. da S., Kós, R. S., Corrêa, J. C. F., D, Collange Grecco, L. A., De Freitas, T. B., Satie, J., Bagne, E., Oliveira, C. S. C. S., De Souza, D. R., Rezende, F. L., Duarte, N. de A. C. A. C. D. A. C., Grecco, L. A. C. A. C., Oliveira, C. S. C. S., Batista, K. G., Lopes, P. de O. B., Serradilha, S. M., Souza, G. A. F. de, Bella, G. P., ... Dodson, J. (2021). No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(February), 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750><https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766><https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076><https://doi.org/>
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidempuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30–39. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v3i1.2694>
- Komunikasi Kesehatan Dalam Percepatan Penurunan Kondisi Stunting Pada Anak Di Lubuk Pakam Deli Serdang, S., & Rizki Irwan, M. (2023). Health Communication Strategies In Excelling The Decrease Of Stunting Conditions In Children In Lubuk Pakam Deli Serdang. *Jurnal Kesejahteraan*

Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1), 81–86.

- Meisani. (2023). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada PT. Pos Indonesia (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada PT. Pos Indonesia Di Kabupaten Garut). *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Muharni, I. (2018). Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 7(1), 31–40. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2338>
- Oktavia, P., Krismasakti, B., & Srisadono, W. (2021). Aktivitas Humas Kota Bengkulu Dalam Mempromosikan Objek Wisata. *Jurnal Cyber PR*, 1(2), 136–148. <https://doi.org/10.32509/cyberpr.v1i2.2831>
- Rahayu, P. (2022). *Strategi Humas di SMK IPIEMS Surabaya Dalam Meningkatkan Citra dan Kepercayaan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19* *Strategi Humas di SMK IPIEMS Surabaya ...* 10(2021), 124–139.
- Shufiatuddin, A., & Tazkiyah, I. (2023). *Konsep Manajemen dan Fungsi Humas Pada Pemimpin di Lembaga Pendidikan Islam.* 235–242. <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/alrosikhuun/indexPage%7C235>
- Suprpto, H. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan). *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1049. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>
- Viyandika, H., & Wiwitan, T. (2022). Strategi Humas dalam Menjadi Citra Rumah Sakit. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(1), 76–83. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i1.1626>
- Zain, N. L. (2017). Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Nomosleca*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2034>
- Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar. (2017). Peran HUMAS dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internnasional. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 98–109. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5169>

LAMPIRAN

Foto bersama UKT Rumah Sakit Umum Daerah Sapirok



Foto bersama Kasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Sapirok



Foto bersama perawat Rumah Sakit Umum Daerah Sapiro



Foto bersama pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sapiro



Foto bersama pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Sapiro

Acc Draft Wawancara
07-2024 Jurnas

DAFTAR PERTANYAAN

Judul : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook

Nama : ELDA ERIYANI HASIBUAN

Npm : 2003110020

Prodi : Ilmu Komunikasi

Tempat/Tanggal Wawancara :

A. Identitas Narasumber

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana peran humas dalam perencanaan strategi komunikasi untuk meningkatkan citra RSUD Sapirook?
2. Apa saja usaha yang dilalukakan oleh Humas RSUD Sapirook dalam meningkatkan Citra Rumah Sakit?
3. Program apa saja yang dilaksanakan untuk meningkatkan citra rumah sakit umum melalui humas?
4. Apa saja langkah – langkah awal dalam merancang strategi humas untuk rumah sakit umum?
5. Apa strategi komunikasi yang paling efektif untuk meningkatkan citra rumah sakit umum?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id>

fisp@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 1136/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 24 Dzulhijjah 1445 H
01 Juli 2024 M

Kepada Yth : **Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **ELDA ERIYANI HASIBUAN**
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akzademik 2023/2024
Judul Skripsi : **STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPIROK**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Dr. ARIFIN SATEL S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





DINAS KESEHATAN DAERAH
KABUPATEN TAPANULI SELATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jalan Rumah Sakit No. 1 Telp/Fax. (0634) 41002 KP. 22742
SIPIROK



Nomor : 440/10076/RSUD/VII/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Balasan Izin Penelitian**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di,
Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1136/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 01 Juli 2024 Hal seperti tersebut diatas, pada prinsipnya memberikan Izin Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Tapanuli Selatan kepada :

Nama : ELDA ERIYANI HASIBUAN
NPM : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok ”**

Sepanjang dapat mengikuti peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Sipirok, 12 Juli 2024

An. Kepala UPT RSUD Daerah
Kab. Tapanuli selatan
Kab. Kesehatan



Andi Paltiraja, S. Kep,Ners, MM
Penata/ III c
NIP. 197812052008011002



UMSU
Unggul | Cordas | Terpercaya

Dika ini adalah surat ini agar diketahui nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/1/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fslp.umstu.ac.id> fslp@umstu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

SK-1

PERMCHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 20.....

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : ELDA ERIYANI HASIBUAN
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
SKS diperoleh : 139 SKS, IP Kumulatif 3,72

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan	
2	Strategi Customer Relation Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan kualitas kain Songket Pada Usaha Tenun Resti Di Sipirok	
3	Peran komunikasi Orang tua Dalam Mendukung Pengembangan Nilai - nilai Budaya Adat Mandailing Di Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

137.20-311

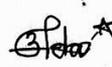
Pemohon,

Medan, tanggal 01 April 2024

Ketua

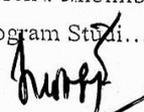
Program Studi.....

NIDN:


.....

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi.....


.....
Dr. Iwan Syari Pangung

NIDN: 0115037102



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 599/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M Tentang Panduan Penulisan Skripsi dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **01 April 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **ELDA ERIYANI HASIBUAN**
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPIROK**
Pembimbing : **Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU Tahun 2021.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing skripsi sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 137.20.311 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi, pembimbing skripsi dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 01 April 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 22 Ramadhan 1445 H
01 April 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Dasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 31 - 05 -2024.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : ELDA ERIYANI HASIBUAN
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIPIROK KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(*Inan Saif Tanjung*)

NIDN: 0115037102

Pemohon,

ELDA

(ELDA ERIYANI HASIBUAN)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 902/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 06 Juni 2024
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No	NAWA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
31	ELDA ERYANI HASIBUAN	2003110020	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., MAP.	STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPROK KABUPATEN TAPANULI SELATAN
32	DWI FRAMITA SIMAMORA	2003110004	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DAN SISWA PENYANDANG AUTIS DI SLB TALENTA PERDAGANGAN KABUPATEN SIMALUNGUN TERHADAP PENINGKATAN KREATIVITAS BELAJAR
33	KARMLA	2003110155	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., MAP.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP SIKAP SONDER PEGAWAI DI DINAS KOMINFO KABUPATEN GAYO LUES
34	MUHAMMAD RIZKY	2003110298	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PADA JASA CARGO PT. INDAH LOGISTIK KARGO MEDAN
35	ADIL RAHMAD	2003110290	FAZAL HANZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN FOTOGRAFI DOKUMENTER DALAM MEMROMOSIKAN OBJEK WISATA TANGKAHAN LANGKAT

Made with ZBrush v28.1.1
1445 H
Juni 2024 M



Dr. ANRIELI SALEH, S.Sos., MSP.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT(Ak.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Barri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

Website: <https://fisp.umsu.ac.id> Email: fisp@umsu.ac.id Instagram: @umsumedan Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : ELDA ERIYANI HASIBUAN
N P M : 2003110020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah
Judul Skripsi : Sakit... Umum... Paerak... Sipirok

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/ Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	01 April 2024	ACC Judul Skripsi	JST
2	26 April 2024	Bimbingan Proposal Skripsi	JST
3	10 Mei 2024	Bimbingan Proposal Skripsi	JST
4	20 Mei 2024	Bimbingan Proposal Skripsi	JST
5	31 Mei 2024	ACC Proposal Skripsi	JST
6	11 Juni 2024	Revisi Judul Skripsi	JST
7	01 Juli 2024	ACC Draft Wawancara	JST
8	08 Agustus 2024	Bimbingan Hasil dan Pembahasan	JST
9	12 Agustus 2024	Bimbingan Hasil dan Pembahasan	JST
10	19 Agustus 2024	ACC Skripsi	JST

Medan, 19 Agustus 2024



(Dr. Anwar Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN : 030017402

Ketua Program Studi,

(Akhya Anshori S.Sos.M.I.com)
NIDN : 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Irwan Syari Tanjung, S. Sos, MZ)
NIDN : 0115037102



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
Nomor : 1514/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

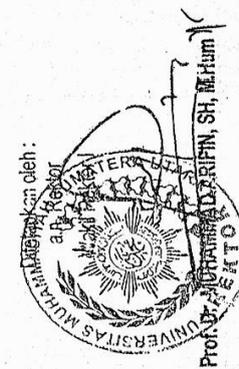
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2024
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
1	DIMAS YUZA ALFAIZ	1803110155	Dr. IRWAN SYARI TANJUNGG, S.Sos, MAP	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI DIRAS KEBUDAYAAN, PEMUDA DAN OLARAGA SERTA PARIWISATA KABUPATEN DELI SERDANG DALAM MENGEANGKANG DESTINASI WISATA DI KABUPATEN DELI SERDANG
2	NADIA RAHMASARI SYAHRANI	1903110233	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI DALAM MEMBANGUN BRANDING PT. MEDIA ANTAR NUSA
3	EIDARERANI HASIBUAN	2003110020	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	ELVITA YENNI, S.S., M.Hum	Dr. IRWAN SYARI TANJUNGG, S.Sos, MAP	STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIPIROK
4	MUHAMMAD RIZKY	2003110258	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PADA JASA CARGO PT. INDAH LOGISTIK KARGO MEDAN
5	ADIL RAHMAD	2003110290	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M.I.Kom	PERAN FOTOGRAFI DOKUMENTASI DALAM MEMPROSOSIKAN OBYEK WISATA TANGKAPAN LANGKAT SELATAN

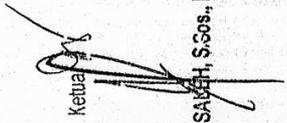
Medan, 22 Sefatir 1446 H
27 Agustus 2024 M

Tesat: 51 mbs
20/08/24

Notulis Sidang:



Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi Penulis

Nama : ELDA ERIYANI HASIBUAN
Tempat dan tanggal lahir : Padang Sidempuan, 07 Januari 2002
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak Ke : 1
Alamat : Jl. LOBU JELOK LINGKUNGAN IV
Email : eldaeriyanihasibuan2002@gmail.com

Nama Orang Tua

Nama Ayah : SUBUH HASIBUAN
Nama Ibu : MASDINA HUTASUHUT
Alamat : Jl. LOBU JELOK LINGKUNGAN IV
No. Hp : 081262443348

Pendidikan Formal

2008-2014 : SD Negeri 102120
2014-2017 : SMP Negeri 1 SIPIROK
2017-2020 : SMA Negeri 1 SIPIROK
2020-2024 : ILMU KOMUNIKASI FISIP UMSU