

**EKSISTENSI HUMAS RUMAH SAKIT PERMATA
BUNDA DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN
PUBLIK (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Rumah Sakit
Permata Bunda Medan)**

SKRIPSI

OLEH:

WIZA PUTRI HANDAYANI SIREGAR
NPM 1303110155

Program Studi Ilmu Komunikasi

Hubungan Masyarakat



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Ini Saya Wiza Putri Handayani Siregar, NPM: 1303110155
Menyatakan Sungguh-Sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukn karya ilmiah dalam segala bentuk yang di larang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbilan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini di sebut dalam pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima

Medan, 2017

Yang menyatakan

Wiza Putri
Handayani Siregar

ABSTRAK

EKSISTENSI HUMAS RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN PUBLIK (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA MEDAN)

WIZA PUTRI HANDAYANI SIREGAR

NPM:1303110155

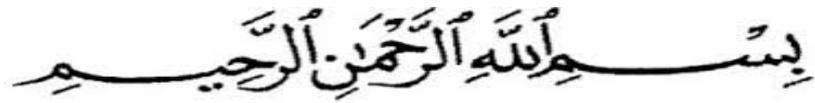
Sebagai salah satu mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi dan mengambil Konsentrasi Humas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang Eksistensi humas rumah sakit permata bunda dalam menjaga kepercayaan public (studi deskriptif kualitatif pada rumah sakit permata bunda). Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Eksistensi Humas rumah sakit permata bunda menjaga Kepercayaan Publik.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana eksistensi humas rumah sakit permata bunda dalam menjaga kepercayaan publik (studi deskriptif kualitatif pada rumah sakit permata bunda). Teori-teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi, Eksistensi, publik Relations (Humas), Rumah Sakit, Kepercayaan Publik.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan kata-kata tertulis dan lisan. Penulis mengambil empat narasumber yang terdiri dari dua orang humas rumah sakit permata bunda, dua orang staff rumah sakit permata bunda.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa eksistensi humas adalah saluran yang digunakan untuk merumuskan satu orang ke orang lain. komunikasi yang dilakukan pimpinan humas dan dan staff rumah sakit permata bunda, sistem komunikasi bersifat kekeluargaan, komunikasi di lakukan secara terbuka sehingga tidak ada di tutupi, pimpinan yang memiliki sifat kepedulian terhadap publik dan pesan yang disampaikan pimpinan jelas dan frekuensi penyampaiannya cukup sering eksistensi humas dalam menjaga kepercayaan publik di lakukan dengan maksud untuk meningkatkan eksistensi dan kepercayaan publik.

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillah Puji dan syukur yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Allah SWT, penguasa alam semesta, atas segala nikmat hidup, kesehatan, rezeki, serta wawasan yang telah di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan ilmu komunikasi untuk memperoleh gelar sarjana. Tak lupa penulis ucapkan salam dan shalawat kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, sosok yang menjadi tauladan bagi penulis, semoga kebahagiaan tercurah kepada beliau beserta keluarga, sahabat dan umatnya.

Penulis dapat mengerjakan skripsi ini walaupun di sadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan di berbagai hal. Namun dengan kemauan yang keras dan di dorong oleh rasa tanggung jawab, di landasi dengan itikad baik, akhirnya kesulitan yang di hadapi dapat teratasi.

Teruntuk ayahanda tercinta Muhammad Khairul dan Winelli Noviza, terima kasih telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan cinta yang telah mendo'akan, memberikan motivasi, dan pengorbanan yang ikhlas kepada penulis yang telah memberikan nasehat-nasehat yang positif bagi penulis, agar lebih semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga semua ini mendapatkan yang terbaik dalam kehidupan ananda.

Selanjutnya penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan hidayah kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Rasulullah SAW yang telah membawa kita kejaman kebodohan hingga pada zaman berilmu pengetahuan sekarang ini.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara (UMSU) Medan.
4. Bapak Tasrif Syam, M.Si Selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
6. Bapak Abrar Adhani, S.Sos. M.I.Kom, selaku Dekan III dan Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, memberikan bimbingan dan saran untuk memperbaiki tugas akhir Penulis.
7. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos. M.I.Kom Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
8. Bapak Ahyar Anshori, S.Sos. M.I.Kom Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

9. Dosen Pengajar dan Staff Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu menulis dan melengkapi tugas akhir ini
10. Bapak Dr.H. HASANUL ARIFIN Selaku Wakil Direktur di Rumah Sakit Permata Bunda di Medan Sumatra Utara atas izin riset.
11. Bapak HELMI SYAHPUTRA M.I.Kom di bagian Humas Rumah Sakit Permata Bunda Medan Sumatra Utara. atas bekerja sama dan sekaligus narasumber penulis berjuang demi skripsi, terima kasih telah memberikan motivasi yang selalu menerima kekurangan penulis dalam menyusun skripsi.
12. Untuk sahabat saya Nurmaya Sari terima kasih telah mendo'akan, memotivasi, membantu penulis untuk mengerjakan skripsi. memberikan keceriaan, canda tawa untuk penulis agar tidak merasa jenuh dengan skripsi yang di kerjakan.
13. Adik tersayang Dwi Kharvina terima kasih telah mendo'akan, memotivasi, membantu penulis untuk mengerjakan skripsi, Yang selalu menghadapi sifat penulis dan mau mendengar keluhan-keluhan penulis.
14. Untuk teman terdekat penulis Fauziah Ulfa terima kasih telah mendo'akan, memotivasi, membantu penulis untuk mengerjakan skripsi. memberikan keceriaan, canda tawa untuk penulis agar tidak merasa jenuh dengan skripsi yang di kerjakan. Yang selalu menghadapi sifat penulis dan mau mendengar keluhan-keluhan

penulis. Dan terimakasih telah mmberikan saran serta kritikkan, semoga penulis bisa menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. tetap menjadi penyemangat penulis yaaa...

15. Terima kasih untuk teman-teman stambuk 2013 Elida Hanum Daulay, Nindy Antika, Puri Retno. terima kasih atas do'a,keceriaan, serta suka duka kebersamaan selama dikelas IKO A HUMAS SORE.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak, dan pembaca dapat memberikan saran dan kritiknya untuk mencapai suatu karya yang lebih baik lagi, AMIN.

Medan, 2017

Wiza Putri Handayani Siregar

NPM.1303110155

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatas Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJUAN TEORITIS	
A. Komunikasi.....	9
1. Pengertian Komunikasi.....	9
2. Fungsi Komunikasi.....	10
3. Proses Komunikasi	10
4. Tujuan Komunikasi	11
5. Unsur-Unsur Komunikasi.....	11
B. Eksistensi.....	14
C. Humas (Public Relations)	15
1. Pengertian Public Relations	15
2. Fungsi Public Relations	17
3. Tujuan Public Relations	18
4. Peran, ruang lingkup, tugas dan sasaran kegiatan humas.....	19
D. Rumah Sakit	27
E. Kepercayaan Publik	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Informan dan Narasumber	35
C. Kerangka Konsep.....	36
D. Definisi Konsep	36
E. Kategorisasi.	37
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. PENYAJIAN DATA.....	45
B. PEMBAHASAN	55

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan	57
2. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya rumah sakit membuat masyarakat memiliki banyak pilihan, hal ini menjadikan rumah sakit saling bersaing untuk dapat meningkatkan jumlah pasiennya. hal tersebut membuat persaingan antar rumah sakit yang baru berdiri dengan rumah sakit yang sudah lama berdiri.

Rumah sakit merupakan salah satu tempat kesehariannya harus bertatap muka dengan orang banyak. Sehingga cara dan bagaimana proses pihak rumah sakit menangani pasiennya sangat penting. masyarakat yang menentukan rumah sakit biasa dikatakan baik atau tidak dalam menangani pasien. keberadaan rumah sakit merupakan hal yang penting bagi masyarakat, karena kesehatan adalah kebutuhan utama bagi kehidupan sehari-hari.

Rumah sakit adalah sebuah instansi umum yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. Di dalamnya tersedia tenaga medis, non medis dan para medis yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. di dukung oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas.

Pentingnya rumah sakit untuk diteliti untuk melihat eksistensi humas dalam menjaga kepercayaan publik RSUD. Permata Bunda. Dari sinilah di perlakukan strategi agar perusahaan maju melalui *public relations* yang

berkomunikasi dengan pihak lain, agar rumah sakit tetap stabil dan bersaing dengan baik.

Komunikasi sangat diperlukan di dalam membangun eksistensi dalam perusahaan yang bertujuan saling berkaitan dengan pihak yang lain di dalamnya (pihak rumah sakit dalam hubungan masyarakat). Kita juga harus tau kelemahan dan kelebihan rumah sakit tersebut, dan fungsi *public relations* membantu jika ada antar pasien dan pihak rumah sakit tentang permasalahan-permasalahan yang ada pada perusahaan itu. Karena *public relations* sangat berperan penting di setiap perusahaan yang berdiri.

Rumah Sakit Permata Bunda yaitu salah satu layanan kesehatan milik swasta/lainnya kota medan yang berupa RSU, diurus oleh dan termasuk rumah sakit tipe B. layanan kesehatan ini telah terdaftar semenjak 30/06/2015 dengan Nomor Surat Izin –HK.07.06//III/3802/10 dan Tanggal Surat Izin 26/07/2010 dari-Kementrian Kesehatan Jakarta dengan sifat tetap, dan berlaku sampai 26 juli 2015. Sehabis mengadakan proses AKREDITAS RS seluruh Indonesia dengan proses pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya di berikan status lulus Akreditasi Rumah Sakit.

Humas atau *Public Relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga/institusi dengan masyarakat. Selain itu, humas atau public relation bertujuan untuk menciptakan citra positif organisasi/perusahaan kepada publik (masyarakat).

Citra organisasi/perusahaan yang positif dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang lain.

Lahirnya *public relations* seperti yang dipraktekan sekarang ialah karena adanya kemajuan-kemajuan dalam berbagai macam bidang itu. Kemajuan yang sekaligus merupakan juga kekuatan-kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia kedalam berbagai kelompok atau golongan, yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapai tujuan itu dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka untuk menciptakan kerja sama, *public relations* merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa ini, dimana orang-orangnya bergerak diberbagai bidang, misalnya dalam bidang industri, perusahaan, pendidikan, pemerintahan, kerokhanian, social ekonomi, politik perburuan dan sebagainya.

Banyak orang tidak percaya dan sulit mempercayai bahwa humas bermanfaat bagi organisasi atau lembaganya, anggapan itu dikarenakan kesalahan penerapan humas itu sendiri, penerapan humas terkadang cenderung tidak terintegrasi dengan bagian yang lain, dan tidak terencana dengan baik, padahal humas tidak berbeda dengan fungsi manajemen yang lainnya, yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, aksi dan evaluasi, dalam arti kerja humas haruslah terencana dengan baik, dan dirumuskan tujuannya serta ditentukan tingkat keberhasilannya.

Ada tiga hal yang menentukan, eksistensi Kehumasan pada setiap perusahaan yaitu:

Pertama, ukuran organisasi atau perusahaan itu sendiri. Suatu perusahaan kecil mungkin tidak terlalu membutuhkan unit humas tersendiri karena fungsi itu mungkin bisa dirangkap bagian lain.

Pada beberapa organisasi tertentu fungsi Humas langsung dirangkap oleh Tata Usahanya. Namun suatu perusahaan/organisasi besar yang memiliki hubungan dengan khalayak luas sudah cukup membutuhkan suatu Bagian Humas tersendiri dengan perawat lengkap.

Kedua, nilai atau arti penting fungsi Humas bagi manajemen. Besar kecilnya Kehumasan terkadang dipengaruhi oleh pengetahuan atau kebutuhan pimpinan perusahaan terhadap peran Humas bagi kepentingan organisasi atau perusahaan. Suatu perusahaan keluarga atau perusahaan milik pribadi yang cenderung tertutup, biasanya tidak merasa terlalu membutuhkan fungsi Humas, walaupun ada, hanya kecil saja.

Kondisi ini berbeda dengan perusahaan terbuka yang sudah ke publik, yang harus lebih transparan, sehingga membutuhkan fungsi humas yang lebih aktif. Disini, pemahaman pimpinan terhadap keberadaan Humas sebagai pendukung rumah sakit strategis organisasi tentu menjadi sangat menentukan.

Ketiga, karakteristik organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan pasti memiliki kebutuhan tersendiri yang tidak bisa diseragamkan dengan kebutuhan rumah sakit lain. Perusahaan pembuat iklan dimedia massa pasti lebih mengarahkan dana untuk keperluan periklanan, dan tidak terlalu mementingkan

Humas. Hal ini berbeda dengan perusahaan industri yang bersifat teknis misalnya perusahaan yang membuat produk hasil teknologi baru atau perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, reksadana, investasi dan sebagainya yang akan lebih mementingkan kegiatan-kegiatan Humas. Demi mendidik pasar dari pada beriklan semata-mata. Humas sebagai fungsi manajemen bagi organisasi tentu diarahkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Ketiga hal ini, bisa menjelaskan mengapa pada suatu organisasi/perusahaan tidak ditemukan departemen Humas, sementara pada organisasi lainnya, Humas menjadi suatu departemen yang sangat berpengaruh dan penting. Melalui komunikasi kita dapat memperoleh informasi, ide, dan bertukar pendapat.

Komunikasi juga memiliki peran penting baik dalam ruang lingkup internal maupun eksternal perusahaan. Komunikasi internal perusahaan menjadi pondasi dasar di mana terjadi arus komunikasi vertical (atasan kebawahan ataupun bawahan keatasan) maupun horizontal (sesama karyawan), sedangkan komunikasi eksternal mencakup dialog, menerima, mendokumentasikan, dan memberikan respon atau tanggapan kepada pihak eksternal yang berkepentingan tentang kinerja dan dampak lingkungan organisasi. dalam berkomunikasi konsep diri berpengaruh penting dengan berjalannya proses komunikasi. karena konsep diri individu menggambarkan dirinya dengan kita berkomunikasi langsung kita akan lebih tau dan dengan saling terbuka hubungan komunikasi akan berjalan dengan apa yang di harapkan, dan di harapkan kita menggunakan pertanyaan terbuka agar proses komunikasi berjalan dengan lancar.

B.Pembatasan Masalah

Guna memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian dengan tujuan untuk menghasilkan uraian penelitian yang sistematis dan analisa yang objektif, diperlukan pembatas masalah. Maka peneliti membuat pembatasan masalah yaitu peneliatian hanya memfokuskan pada bagian Humas dan Staff Rumah Sakit Permata Bunda Medan.

C.Perumusan Masalah

Diperlukan pembatasan masalah sehingga permasalahan yang diteliti lebih terfokus dan terarah pada kajian yang ada untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman. Pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini di lakukan di RSUD. Permata Bunda.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai “Bagaimana Humas Di Rumah Sakit Permata Bunda Medan dalam Menjaga Kepercayaan Publik”.

D.Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah di rumuskan maka tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui Eksistensi Humas Rumah Sakit Permata Bunda dalam Menjaga Kepercayaan Publik (Studi deskriptif kualitatif pada Rumah Sakit Permata Bunda).

E.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi dalam tiga aspek yaitu: manfaat Akademis, manfaat teoritis, manfaat praktis.

1. Secara akademis, syarat penyelesaian studi S1 di prodi Ilmu Komunikasi Fisip Umsu.
2. Secara teoritis, membandingkan Ilmu atau Teori dengan kondisi lapangan.
3. Secara praktisi, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga-lembaga, instansi ataupun masyarakat dalam menjaga kepercayaan publik.

F.Sistematika Penelitian

Pada penulisan skripsi ini penelitian membuat sistematika dengan membagi tulisan menjadi lima Bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar Belakang Masalah, Pembatas Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Sistematika Penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang teori-teori yang relevan dalam penelitian ini terdiri dari Komunikasi, Eksistensi, Humas (public relations), Rumah Sakit, Kepercayaan Publik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang deskripsi lokasi Penelitian, Metodologi Penelitian, Definisi Konsep, Kerangka Konsep, Teknik pengumpulan Data, serta analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penelitian menguraikan tentang analisis data, proses pengumpulan data dan pengelolaan data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penelitian menguraikan kesimpulan penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Komunikasi

1. Pengertian komunikasi

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “*communication*”), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *comunicare* dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Kata *communis* memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’, yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media) proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan, baik sengaja maupun tidak sengaja. (Hubeis, Kartika, Dhewi 2012:4).

Menurut Everett M. Rogers komunikasi adalah proses di mana satu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Mulyana, 2008:69).

Menurut Frank Jefkins “*public relation is a system of communication to create a good will* (Public Relations adalah sebuah sistem komunikasi untuk menciptakan niat baik. (Kriyantono, 2012:5)

2. Fungsi komunikasi

Menurut Bungin, (2008:35) adalah :

- a. Menyampaikan informasi (*to inform*)
- b. Mendidik (*to educate*)
- c. Menghibur (*to entertain*)
- d. Mempengaruhi (*to influence*)

3. Proses komunikasi

Berdasarkan paradigma laswell, Effendy (1994) membedakan proses komunikasi menjadi 2 (dua) tahap, yaitu proses komunikasi secara primer (*primary person*) dan proses komunikasi secara sekunder (*secondary person*) atau dikenal sebagai perspektif makanistik.

Bentuk perspektif lainnya dalam proses komunikasi adalah perspektif psikologi, yaitu yang terkait dengan komponen komunikasi, seperti encoding dan decoding yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara komunikator dengan komunikan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya.

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media/saluran. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa) dan pesan nonverbal (*gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara langsung dapat/ mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. (Hubeis, Kartika, Dhewi, 2012:34).

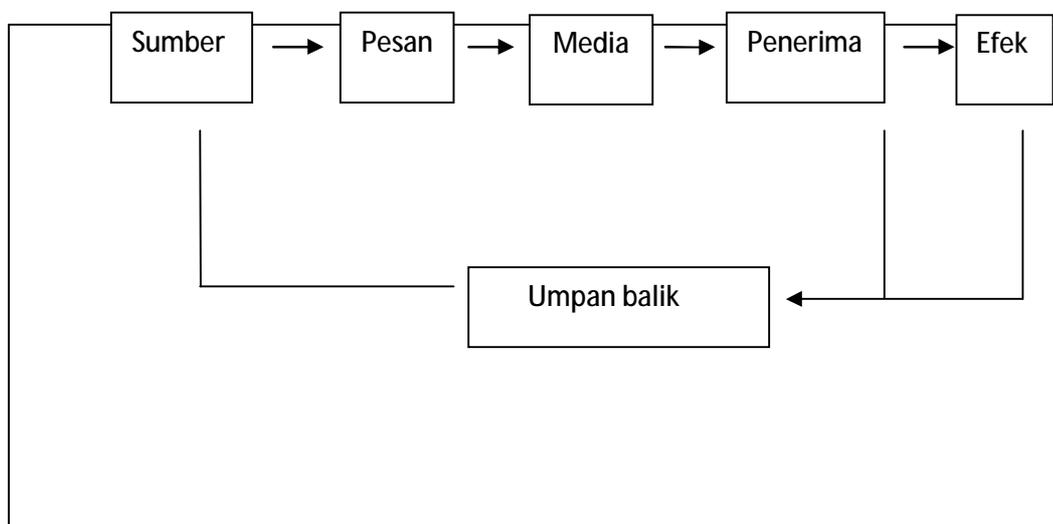
4. Tujuan komunikasi

Menurut Bungin, (2008 :35) adalah:

- a. Perubahan sikap (*attitude change*)
- b. Perubahan pendapat (*opinion change*)
- c. Prubahan prilaku (*behavior change*)
- d. Perubahan sosial (*social change*)

5. Unsur - unsur komunikasi

Menurut (Cangara, 2014:34) Jika diproses komunikasi yang di maksud dalam definisi di atas dilukiskan daam gambar, maka proses tersebut dapat di lihat sebagai berikut:



Dari gambar ini di dapat di simpulkan bahwa terjadi suatu proses komunikasi karena didukung oleh beberapa elemen atau unsur yakni:

a.Sumber

Sumber ialah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Sumber sering disebut dengan banyak nama atau istilah,antar lain: komunikator, pengirim, atau dalam bahasa inggris disebut *source, sender,* atau *encoder.*

b.Pesan

Pesan ialah pernyataan yang di sampaikan pengirim kepada penerima. Pernyataan bisa dalam bentuk verbal (bahasa tertulis atau lisan) maupun nonverbal (isyarat) yang bisa dimengerti oleh penerima. Dalam bahasa inggris pesan bisa diartikan dengan kata *massage, contect* atau *information.*

c.Saluran

Media ialah alat yang di gunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media dalam penertian disini bisa berupa media massa yang mencakup surat kabar,radio,film,televise, dan internet.bisa juga berupa saluran misalnya kelompok pengajian atau arisan,kelompok pendengar dan pemirsa,organisasi masyarakat,rumah ibadah,pesta rakyat,panggung kesenian, seta media alternative lainnya misalnya poster, leaflet,brosur,buku, spanduk, buletin,stiker dan semacamnya.

d. Penerima efek

Penerima ialah pihak yang menjadi sasaran pesan yang di kirim dari sumber kepada penerima. Penerima bisa di sebut dengan berbagai macam sebutan, antara lain khalayak, sasaran, target , adopter, komunikan. Dalam bahasa inggris penerima bisa disebut dengan nama receiver, audience, atau decoder.

e. Efek

Pengaruh atau efek ialah perbedaan antara apa yang di pikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima, sebelum dan sesudah penerima pesan. Pengaruh bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang. Karena itu, pengaruh bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan. Pengaruh bisa disebut dengan nama akibat atau dampak.

f. Umpan balik

Umpan balik ialah tanggapan yang di berikan oleh penerima sebagai akibat dari penerimaan pesan dari sumber. Sebenarnya ada juga yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah efek atau pengaruh. Dalam bahasa inggris umpan balik sering disebut dengan istilah feedback, reaction, response dan semacmnya.

g.Lingkungan atau situasi

Lingkungan ialah situasi yang mempengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan dapat diartikan dalam bentuk fisik, sosial budaya, psikologis, dan dimensi waktu. Sebuah informasi tidak bisa dikirim karena hambatan oleh kendala fisik sehingga informasi itu tidak bisa diterima. Misalnya tempatnya jauh dari pengunungan, lingkungan sosial budaya masyarakat, lingkungan psikologi masyarakat yang masih trauma akibat rencana yang baru menimpanya, dan sebagainya.

B.Eksistensi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Eksistensi diartikan sebagai adanya atau keberadaan. Eksistensi merujuk pada keberadaan akan sesuatu hal yang dalam kajian ini adalah perusahaan. keberadaan yang dimaksudkan adalah ketika perusahaan dapat menjalankan usahanya, meningkatkan manajemen perusahaan, dan mampu melaksanakan kewajibannya.

Menurut Pafitri (2008), sebuah perusahaan haruslah memiliki fondasi untuk mendapatkan pengakuan terhadap keberadaannya. Adapun fondasinya adalah kemandirian, etika, reputasi, profesionalitas, kepercayaan, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Perusahaan haruslah memiliki kepercayaan dan etika moral yang baik.

Etika perusahaan diartikan sebagai perilaku profesional perusahaan yang benar sesuai dengan nilai moral yang di terima secara umum sebagai norma di masyarakat. Setiap tindakan dari perusahaan diarahkan untuk membentuk sesuatu yang terbaik bagi publiknya tidak semata-mata untuk memperoleh keuntungan.

Jika perusahaan dapat menerapkan etika perusahaan dengan menjunjung profesionalitas, maka akan memberikan kepercayaan pada publiknya. Perusahaan haruslah memiliki reputasi yang baik yang akan memudahkan perusahaan di terima oleh publiknya, penerima yang baik secara berkelanjutan akan menciptakan pengakuan atas keberadaan perusahaan.

Tanggung jawab sosial perusahaan pun penting bagi perusahaan untuk menunjukkan keberadaanya. perusahaan harus memenuhi harapan dan kewajiban moral pada tingkat masyarakat. komitmen untuk melayani masyarakat sebagai publiknya harus dilaksanakan dengan baik. perusahaan haruslah bertanggung jawab kepada masyarakat secara serius dan profesional.

C.Pengertian Public Relations (HUMAS)

1. Pengertian Public Relations

Pengertian "*public*" adalah sekelompok orang yang menaruh menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Public dapat merupakan group kecil , terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan kelompok besar.

Pengertian istilah “relations” penting sekali jika di lihat dalam hubungannya dengan pengertian; pengertian public relations. Istilah “relations” merupakan prinsip dari pada public relations.

Pengguna istilah “relations” mengandung arti adanya hubungan yang timbal balik atau twoway-comunication.

Dengan pengertian di atas tadi maka public relations pada dasarnya berfungsi untuk menghubungkan publik-publik atau pihak-pihak yang berkepentingan di dalam suatu instansi atau perusahaan.(Abdurrachman, 1968:28).

Definisi public relations menurut para ahli:

Definisi W.Emerson Reck, *public relations director, colgate university* berbunyi ; *“public relations is the continued process of keying policies,sevices and actions to the best interest of those individual and groups whose confidence and goodwill an individual or institution covets,and secondly,it is the interpretation of these policies, services and actions to assure complete understanding end appreciation (public relations adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijakan,penentuan pelayanan-pelayanan dan sikap yang di sesuaikan dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan goodwill dari mereka.*

Definisi Howard Bonham, vice chairman, *American national red cross* menyatakan ; *“public relationas is the art of bringing about better public understanding which breeds greater public confidence for any individual or organization”*, (*public relations adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian*

publik yang lebih baik , yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau sesuatu organisasi/ badan). (Abdurrachman 1968:24)

Menurut cultlip,center & broom, "public relations adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.(Kriyantono 2012:5)

2.Fungsi public relations

Fungsi atau *public relations* adalah harapan public terhadap apa yang seharusnya di lakukan oleh public relations sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang public relations.

Jadi, *public relations* di katakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik,berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik.

Secara garis besar fungsi *public relations* adalah:

- a.Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya(*maintain good communication*)
- b.Melayani kepentingan public dengan baik(*serve pulik's interest*)
- c.Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik(*maintain good morals & manner*). (Kriyantono 2012: 21)

Sedangkan cultlip & center menyebut fungsi public relations sebagai berikut;

- a. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- b. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan.
- c. Melayani publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.
- d. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan publik, baik internal maupun eksternal. (Kriyantono 2012: 23).

3. Tujuan public relations

Mengenai tujuan public relations, didalam definisi-definisi dan pengertiannya yang sudah diuraikan, banyak yang menunjukkan dengan jelas tujuan bidang ini.

Untuk mencapai tujuan itu, diantaranya ialah mengembangkan *goodwill* dan memperoleh opini public yang *favorable* atau menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik, kegiatan public relations harus dikerahkan kedalam dan keluar. (Abdurrachman, 1968:33).

4. Peran, Ruang Lingkup, Tugas dan Sasaran Kegiatan Humas

1. Peran public relations dalam sesuatu organisasi dapat di bagi empat kategori (Dozier&Broom,1995) ;

a. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dan dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationships*). Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

b. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan di harapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga di tuntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. sehingga dengan komunika sitimbal balik tersebut dapat mencipta saling pengertian,mempercayai,menghargai,mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c.Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)

peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan public relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang telah di hadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka di bentuk suatu tim posko yang di koordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tegah menghadapi atau mengatasi pesoalan krisis tertentu.

d.Teknisi komunikasi (*communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait dengan fungsi dan peran manajemen organisasi. Peran *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menjadikan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*. sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan(*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang di pergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya. (Ruslan,2014:20)

2.Struktur organisasi Humas

Keberadaan fungsi humas pada suatu organisasi atau perusahaan biasanya diketahui dari adanya bagian atau departemen humas.Di berbagai perusahaan di Indonesia penggunaan istilah "*public relations*" adalah saa banyaknya dengan"humas" sementara perusahaan swasta lebih senang menggunakan istilah "*public relations*".

Perusahaan besar tidak selalu berarti memiliki humas yang besar pula. Banyak perusahaan besar yang ternyata memiliki departemen humas yang kecil. Sebaliknya perusahaan yang relative kecil ternyata mempekerjakan banyak staff humas dan bahkan bagian humas itu masih pula dibantu pula oleh konsultan humas dari luar.

Beberapa organisasi terkadang memiliki staf humas yang besar dan anggaran yang juga besar,namun terkadang fungsi humasnya tidak berjalan bagaimana mestinya, bagian humas mengerjakan hampir segala hal,dengan kata lain bagian humas tidak memiliki misi yang jelas.

Namun semikian, ada pula organisasi atau perusahaan yang memiliki bagian humas dengan misi kehumasan yang sangat kuat misalnya menggalang dukung publik, menetralkan pihak-pihak yang menentang kehadiran perusahaan atau bahkan membangun hubungan baru dengan Negara lain.(Morissan, 2010:94)

3. Tugas Humas yang perlu diperhatikan ada beberapa hal sebagai berikut :

- a. pelaksanaan tujuan kedalam dan keluar melalui pendekatan informatif, edukatif, persuasif, dan dihindarkan pendekatan yang bersifat imperatif dan punitif.
- b. Proses komunikasi lewat kegiatan dilakukan berencana dan terus menerus yang meliputi keterampilan komunikator, pesan yang disampaikan akurat, obyektif, punya daya pengaruh yang kuat guna berhasilnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk ini perlu diciptakan situasi dan kondisi yang dapat menumbuhkan suasana kerja sama dan kebersamaan dalam upaya melahirkan tugas-tugas pokok yang diemban oleh Humas itu sendiri. (Widjaja 2010:53).

4. Kegiatan-kegiatan yang ditujukan kedalam disebut *Internal Public Relations* dan kegiatan-kegiatan yang ditujukan keluar disebut *External Public Relations*.

a. *Internal Public Relations*

“mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja adalah tujuan internal public relations”, kata griswold . ini dapat diciptakan bila pimpinan memperhatikan kepentingan-kepentingan para pegawai baik ditinjau dari segi ekonomi, sosiologi maupun psychologis.kesejahteraan seperti kesehatan dan tempat bekerja para karyawan dapat mempengaruhi kelancaran aktivitas dalam badan itu. Antara yang memimpin dan yang dipimpin termasuk keluarga kedua belah pihak dan antara teman sejawat harus ada hubungan yang konstan dan baik, sehingga mereka itu dapat merupakan suatu keluarga yang saling mengerti,menghargai dan mempercayai.

Internal public relations yang baik adalah yang memperlakukan tiap karyawan dengan sikap yang sama ,tanpa membeda-bedakan tingkat, pendidikan,dan lain-lain. Salah satu usaha internal *public relations* yang dapat menunjukkan perhatian terhadap kemajuan atau kepentingan karyawan, diantara mengadakan upgranding atau memberikan kesempatan pada mereka untuk mengikuti pendidikan lainnya yang secara *psychologis* dapat menaikkan martabat mereka.

b. External public relations

Salah satu tujuan *external public relations* adalah untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang di luar badan /instansi hingga terbentuk opini publik yang *favorable* terhadap badan itu.

Bagi suatu perusahaan hubungan-hubungan dengan publik di luar perusahaan itu merupakan salah satu keharusan di dalam usaha-usaha untuk:

- a) Memperluas langganan
- b) Memperkenalkan produksi
- c) Mencari modal dan hubungan
- d) Memperbaiki hubungan dengan serikat-serikat buruh mencegah pemogokan-pemogokan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang cakap, efektif dan produktif dalam kerjanya.
- e) Mencegah persoalan-persoalan atau kesulitan-kesulitan yang sedang di hadapi, dan lain-lain.

Berdasarkan itu, tugas penting *external public relations* adalah mengadakan komunikasi yang efektif, yang sifatnya informatif dan persuasif, yang di tunjukan kepada publik diluar badan itu.

Informasi harus di berikan dengan jujur, berdasarkan fakta dan harus teliti. sebab publik mempunyai hak untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya tentang sesuatu yang menyangkut kepentingannya.

Komunikasi yang diselenggarakan external *public relations* harus timbal balik juga. Sebab seorang pemimpin yang baik, bukan saja pandai member informasi, tapi ia juga harus pandai menerima informasi-informasi. (Abdurrachman, 1968:34-38).

5. Program Humas

Sesuai peranannya sebagai pengabdian untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pemimpin dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka program humas dititikberatkan pada:

a. program pelayanan

program ini berupa pelayanan data/informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.

b. Program mediator

Program ini berupa penerbitan berbagai media masa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain.

c. Program dokumentator

Program ini berupa Pembuatan dokumentasi film, foto, rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain. (Widjaja 2010:61)

6. Strategi Operasional Humas

Humas berfungsi untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggung jawab dan partisipasi seluruh sasaran humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan.

Strategi operasional yang di gunakan oleh humas adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan kemasyarakatan.

Pelaksanaan program humas dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosiol-kultural. Ini berarti bahwa opini publik(pendapat umum) yang tersurat dalam berbagai media massa merupakan pencerminan dari pendapat dan kehendak masyarakat. Oleh sebab itu tulisan-tulisan yang berada di surat kabar dan media cetak lain yang berupa surat pembaca,tajuk rencana,pojok,dan lain-lain merupakan indikasi pendapat masyarakat terhadap pelaksanaan pendidikan dan kebudayaan. Hal ini perlu pendekatan dan perlakuan secara seksama agar tidak terjadi “ledakan-ledakan” yang tidak di inginkan.

b. Pendekatan koordinatif dan integratif

Pendekatan ini dilakukan dengan koordinasi dan integritasi di dalam badan koordinasi kehumasan (BAKOHUMAS) untuk mempercepat tercapainya program humas .

c. Pendekatan edukatif dan persuasif

Pendekatan edukatif dan persuasif ini mempunyai peranan penting untuk mencapai perubahan sikap mental yang negatif dari pasar sasaran humas, terutama dari media massa, agar lebih berperan serta secara positif dalam ikut mewujudkan tujuan pembangunan.

d. Penyelenggaraan sistem penerangan sistem penerangan terpadu

Penerangan terpadu dan berkesinambungan dimaksudkan untuk meningkatkan gerak langkah operasional antara humas dan petugas yang berkenaan dengan kehumasan, sehingga terarah ke tercapainya tujuan kehumasan. (Widjaja 2010:60)

D. Rumah Sakit

Menurut *American hospital Association*(1974), batasan rumah sakit adalah suatu organisasi tenaga medis profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang di derita oleh pasien. Sementara itu, menurut Wolper dan Pena (1987), rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

Dengan demikian ,dapat di simpulkan bahwa rumah sakit adalah suatu tempat terorganisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar,spesialistik, maupun subspecialistik. selain itu, rumah sakit juga dapat di gunakan sebagai lembaga pendidikan bagi tenaga profesi kesehatan.

Sesuai batasan di atas,maka rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap juga perawatan di rumah. Di samping itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. oleh karena itu, agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik, rumah sakit harus bekerjasama dengan instansi lain di wilayah, baik instansi kesehatan maupun nonkesehatan.

Rumah sakit sebagai sarana upaya perbaikan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan sekaligus sbagai lembaga pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian,ternyata memiliki dampak positif dan dampak negative terhadap lingkungan di sekitarnya. Rumah sakit dalam menyelenggarakan upaya pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan gawat darurat,pelayanan medik, dan nonmedik menggunakan teknologi yang dapat mempengaruhi lingkungan di sekitarnya. (Adisasmito, 2009 :1)

Menyangkut jenis rumah sakit di Indonesia dapat di kemukakan seperti berikut ini.

a. Rumah sakit swasta

Yang di maksud dengan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang di dirikan oleh pihak swasta yaitu (non-pemerintahan), yaitu beberapa orang (person),sepakat untuk mendirikan suatu badan hukum atau perusahaan hukum,dan badan hukum ini melakukan kegiatan dalam bidang pendirian dan menjalan kan rumah sakit. Selain yang di dirikan oleh person sering juga terdapat rumah sakit ini di dirikan oleh sekelompok-sekelompok seperti misi agama.adapun bentuk badan hukum rumah sakit yang di dirikan oleh pihak swasta ini lazimnya digunakan yayasan. Yang dimaksud dengan yayasan adalah suatu badan hukum yang memiliki harta kekayaan sendiri yang terpisah dari pemiliknya,dengan maksud tertentu dan lazimnya bersifat idiil dan lurus oleh suatu badan pengurus tanpa mempunyai anggota.

Dari uraian yang dikemukakan di atas jelas terlihat bahwa tujuan di dirikan yayasan adalah bersifat idiil, dengan kata lain bukan untuk mencari keuntungan pribadi bagi para pediri atau pengurusnya rumah sakit dimaksudkan untuk sasaran menolong orang yang sakit teristimewa orang yang tidak mampu. Biaya pengelolaan rumah sakit yang di dirikan oleh pihak swasta ini berasal dari sumbangan para dermawan .dengan demikian, pada awalnya pelayanan yang di lakukan oleh rumah sakit hanya bersifat sosial semata.

Seiring dengan perkembangan masa dan perkembangan alam pikiran masyarakat, kondisi tersebut di atas (rumah sakit semata-mata melakukan pelayanan yang bersifat sosial) mengalami perubahan, karena semakin hari semakin sulit bagi pihak pengelola rumah sakit untuk mendapatkan biaya yang berasal dari sumbangan para dermawan, sebab semakin hari biaya yang harus dikeluarkan dari sumbangan para dermawan, sebab semakin hari biaya yang harus dikeluarkan oleh rumah sakit semakin besar, dan tidak seimbang lagi dengan pemasukan rumah sakit maka untuk kelangsungan rumah sakit, pendiri/pengelola membuat kebijaksanaan, seluruh biaya yang diperlukan dan dikeluarkan oleh rumah sakit untuk melakukan perawatan terhadap orang yang berobat dihitung, kemudian biaya tersebut ditagih kepada si pasien.

Dari secara perkembangan tersebut terlihat bahwa prinsip ekonomi dan manajemen modern harus diterapkan dalam penelolaannya. dengan demikian, apabila dilihat secara sosiologis tujuan pendirian rumah sakit swasta sudah mengalami pergeseran dari tujuan awalnya, yakni semula bersifat lembaga sosial murni bergeser menjadi lembaga sosial ekonomi. yang dimaksud dengan lembaga sosial ekonomi di sini yaitu pengelola rumah sakit dalam pengelolannya harus mempertimbangkan secara sekaligus aspek sosial dan aspek ekonomi, sehingga seluruh pengeluarannya harus dapat ditutupi oleh penerimannya. Lembaga semacam ini (yang menggabungkan sekaligus aspek sosial dan aspek ekonomi) dinamakan juga sebagai institut pelayanan sosial masyarakat dan pengukurn ini pulalah yang di pergunakan oleh himpunan rumah sakit seluruh Indonesia untuk mengatur anggotannya. dalam realitanya tidak bisa di pungkiri

bahwa ada juga rumah sakit yang di dirikan dengan tujuan mencari keuntungan, rumah sakit ini intinya merupakan *business enterprise* dan lazimnya rumah sakit ini berlindung di balik yayasan semu (di katakatakan yayasan semu ,sebab pada hakikatnya pendirian yayasan seidaknya berifat *business enterprise* akan tetapi bertujuan idiiil).

b. Rumah sakit pemerintahan

Di samping rumah sakit yang di kelola oleh pihak swasta ada juga rumah sakit yang di kelola oleh pihak pemerintah. Perbedaan pokok dengan rumah sakit swasta terutama sekali menyangkut sumber pendanaan rumah sakit yang bersangkutan, yakni kalau rumah sakit pemerintahan biaya untuk pengelolaan rumah sakit tersebut sepenuhnya didanai oleh pemerintah,yaitu dengan cara menggambarkannya dalam APBN, APBD. Dan lainnya. Karena dana pengelolaan rumah sakit ini berasal dari pemerintah maka segala pendapatan yang di peroleh oleh rumah sakit tersebut juga harus di setorkan ke kas Negara.

Instansi pemerintah sebagai pemilik rumah sakit ini adalah departemen atau lembaga yang ada dalam pemerintahan ,seperti:

1. Departemen kesehatan
2. Departemen dalam negeri
3. Angkatan bersenjata republic Indonesia (ABRI)
4. Badan usaha milik Negara (BUMN)

Dalam perkembangannya, untuk pengelola rumah sakit pemerintah ini tidak sepenuhnya dapat di andalkan hanya dengan mengharapkan APBN dan APBD saja, kondisi ini tentunya di pacu oleh semakin pesatnya pertumbuhan penduduk. Dengan kata lain anggaran yang di terima oleh rumah sakit dari APBN Dan APBD tidak seimbang dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh rumah sakit tersebut. Untuk itu terpaksa pihak rumah sakit mencari solusi lain, sehingga kekurangan biaya pengelolaan rumah sakit tersebut dapat di tutupi.(Iskandar, 1998:6)

c. Hukum Rumah Sakit

WHO merumuskan bahwa rumah sakit adalah suatu usaha yang menyediakan pemondokan yang memberikan jasa pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri atas tindakan observasi, diagnostic, terapeutik dan ehabilitif untuk orang-orang yang menderita sakit, terluka dan untuk mereka yang mau melahirkan. Bisa juga di samping itu menyediakan atau tidak menyediakan pelayanan atas dasar berobat jalan kepada pasien-pasien yang bisa langsung pulang.

Dalam kegiatan pelayanan medis yang di lakukan rumah sakit tersebut tentunya terdapat kaidah-kaidah atau aturan-aturan yang mengatur, terutama sekali menyangkut tanggung jawab, baik manajemen rumah sakit maupun tenaga personalia, dokter, tenaga perawat dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang di lakukan oleh rumah sakit. Kaidah-kaidah dan aturan-aturan tersebutlah yang di maksudkan dengan hukum rumah sakit.

Untuk ini J. Guwadi, merumuskan “ kesemua kaidah-kaidah hukum yang mengatur tentang perumasakitan dan pemberian pelayanan kesehatan di dalam rumah sakit oleh tenaga kesehatan serta akibat-akibat hukumnya”.

Secara yuridis dapat dikemukakan bahwa rumah sakit sebenarnya bukanlah merupakan suatu badan hukum ,sebab rumah sakit merupakan suatu kegiatan yang di Pimpin oleh seorang kepala/direktur, sedangkan yang merupakan badan hukum adalah pemilik rumah sakit yang bersangkutan (pemerintah,yayasan, perkumpulan atau badan lain yang memiliki rumah sakit tersebut).namun demikian, sebagai rumah sakit maka ia mempunyai tanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi di rumah sakit tersebut, untuk ini lazimnya pemilik rumah sakit mengangkat kepala/direktur sebagai orang yang di beri amanah dan tanggung jawab untuk penelolan rumah sakit.

Dalam hal ini pelayanan rumah sakit (perawatan dan pengobatan terhadap pasien) rumah sakit ini bertanggung jawab atas segala peitiwa yang terjadi di dalamnya.(Iskandar, 1998:12)

E. Kepercayaan Publik

Memulihkan kepercayaan publik terhadap sistem investasi nasional akan butuh waktu yang bertahun-tahun. Praktisi PR dapat menganggap tugas itu tidak punya harapan atau sebagai peluang untuk mengubah segala sesuatu. Perusahaan akan memerlukan pemikiran PR terbaik dan sumber daya lainnya,dan juga membutuhkan perdagangan saham, agen pemerintah, dan pejabat serta direksi yang terbaik. (Cutlip, 2011:460)

BAB III

Metodologi Penelitian

A. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiono (2005) masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentatif, dan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan. Dalam penelitian kualitatif akan terjadi tiga kemungkinan terhadap masalah yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu (1) masalah yang dibawa oleh peneliti tetap, sejak awal sampai akhir penelitian sama, sehingga judul proposal dengan judul laporan penelitian sama; (2) masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang, yaitu diperluas/diperdalam masalah yang telah disiapkan dan tidak terlalu banyak perubahan sehingga judul penelitian cukup disempurnakan; dan (3) masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total sehingga harus mengganti masalah, sebab judul proposal dengan judul penelitian tidak sama dan sehingga judulnya diganti. (Gunawan, 2013:81).

Metode kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang berpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan intresprestasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. (Sugiyono, 2014:7)

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting);disebut juga sebagai metode ethnographi, karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk meneliti bidang antropologibudaya;disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang berkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif.(Sugiyono, 2014:7-8).

2. Informan dan Narasumber

Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian.informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situsi dan kondisi latar penelitian.

Narasumber adalah istilah umum yang merujuk kepada seseorang, baik mewakili pribadi maupun suatu lembaga ,yang memberikan atau mengetahui secara jenis tentang sesuatu informasi,atau menjadi sumber informs untuk kepentingan massa.

Untuk mendapatkan informasifaktual dari penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dan berkaitan dengan aktivitas Humas atau public relations yang di lakukan oleh RSUD. Permata Bunda.

Dalam penelitian ini informan terdiri dari empat orang yaitu;

a. Dua orang Humas :

1. Helmi Syahputra M.I.Kom

Posisi: (Humas)

2. Haditsah Annur SS

Posisi: (Kabag. Marketing)

b. Dua orang Staff :

1. Nabila Adzhani M.I.Kom

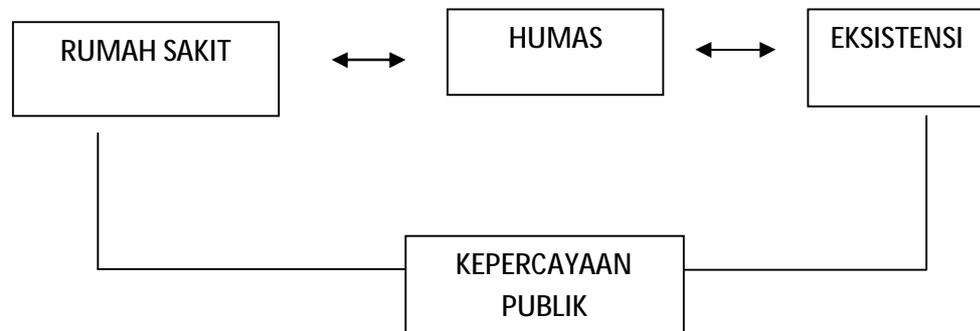
Posisi: (Staf Marketing)

2. Irene Sitanggang S.P.Si

Posisi: (Staf Marketing)

B. Kerangka konsep

Kerangka konsep yang di bahas dalam penelitian ini adalah eksistensi humas rumah sakit permata bunda dalam menjaga kepercayaan publik (Studi deskriptif kualitatif pada rumah sakit permata bunda Medan). agar konsep tersebut dapat di jelaskan maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili.



C. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah dari gambaran abstrak dari suatu peristiwa, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi kajian dalam ilmu soaial politik. Dari uraian diatas di gunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan di teliti.

- a. Rumah sakit, rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.
- b. Humas (PR), *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.
- c. Eksistensi, Eksistensi diartikan sebagai adanya atau keberadaan. Eksistensi merujuk pada keberadaan akan sesuatu hal yang dalam kajian ini adalah perusahaan. keberadaan yang di maksudkan adalah ketika perusahaan dapat menjalankan usahanya, meningkatkan manajemen perusahaan, dan mampu melaksanakan kewajibannya.
- d. Kepercayaan publik, Memulihkan kepercayaan publik terhadap sistem investasi nasional akan butuh waktu yang bertahun-tahun.

D. Kategorisasi penelitian

Konsep	Kategorisasi
Eksistensi Humas Rumah Sakit Permata Bunda dalam Menjaga Kepercayaan Publik.	Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau

	<p>perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media) proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang di sampaikan, baik sengaja maupun tidak di sengaja.</p> <p>Eksistensi diartikan sebagai adanya atau keberadaan. Eksistensi merujuk pada keberadaan akan sesuatu hal yang dalam kajian ini adalah perusahaan. keberadaan yang di maksudkan adalah ketika perusahaan dapat menjalankan usahanya, meningkatkan manajemen perusahaan, dan mampu melaksanakan kewajibannya.</p> <p><i>public relations</i>(humas) adalah fungsi manajemen yang</p>
--	---

	<p>membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.</p> <p>rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran,perawat,dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.</p> <p>Kepercayaan Publik,Memulihkan kepercayaan publik terhadap sistem investasi nasional akan butuh waktu yang bertahun-tahun.</p>
--	---

E. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2013: 224-225) yaitu :

- a. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013:225). Sumber data sekunder dapat diperoleh dari Penelitian keperustakaan (library research) yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, tulisan-tulisan dan referensi lainnya yang mempunyai relevansi langsung dari masalah yang akan diteliti.
- b. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

a) Wawancara Mendalam (depth interview)

Merupakan teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan yang diwawancarai, dan dapat juga secara tidak langsung. Hasil wawancara akan dideskriptifkan berdasarkan jawaban responden.(Sugiyono,2013:240)

b) observasi (observation) atau pengamatan

Merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut bisa berkenaan dengan humas dan staff.observasi dapat di lakukan secara partisipatif ataupun nonpartisipatif.

c) Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.(Sugiyono, 2013:240).

F. Teknik analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Menurut Susan Stainback Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasikan. (Sugiyono,2013:244).

Analisis data kualitatif adalah bersifat deskriptif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Sesuai dengan jenis data, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan wawancara.

G. Lokasi Penelitian dan waktu

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di rumah sakit permata bunda medan. di lakukan pada bulan oktober tahun 2017.

H. Deskripsi lokasi penelitian

Penelitian di lakukan di Rumah Saki Permata Bunda merupakan rumah sakit swasta yang berada di kota Medan. Rumah sakit ini mampu memberikan fasilitas dan layanan kedokteran spesialis dan subspesialis serta memberikan tindakan dan pemeriksaan penunjang medis yang dilakukan sesuai dengan indikasi penyakit yang diderita pasien.



Rumah Sakit Permata Bunda awal berdirinya pada tahun 1998 bernama yayasan medika, 2 tahun kemudian berubah nama menjadi Rumah Sakit Permata Bunda dibawah naungan PT. Surya Sehat Gemilang.

Permata Bunda bergerak di bidang Rumah Sakit Umum, memiliki 7 cabang klinik & rumah bersalin yang tersebar di wilayah bekasi saat ini telah bekerja sama dengan hampir 90% Asuransi Kesehatan dan Perusahaan besar berskala nasional.

Visi& Misi

Visi: Pelayananana yang ramah dan bermutu,aman,terjangkau,dan berazaskan kekeluargaan.

Misi:

- a. Menyelenggarakan pelayanan prima
- b. meningkatkan kualitas seluruh aspek pelayanan
- c. meningkatkan pendidikan atau pelayanan tenaga kesehatan

Sumber Daya Manusia RS. Permata Bunda Medan
(jumlah tenaga Dokter, Para Medis ,Non Kesehatan)

1. Medis

Dokter Spesialis	: 97 Orang
Dokter sub. Spesialis	: 22 Orang
Dokter umum	: 10 Orang
Dokter umum koor. Perusahaan	: 3 Orang

2. Para medis keperawatan

Sarjana keperawatan	: 3 Orang
Akper	: 146 Orang
Akbid	: 16 Orang
Spk	: 23 Orang
Bidan	: 7 Orang

3. Para medis non keperawatan

D III Analis	: 6 Orang
Spra	: 1 Orang
D III Radiologi	: 3 Orang
D III Gizi	: 2 Orang

4. Non medis

S-2	: 1 Orang
S-1	: 24 Orang
DIII	: 7 Orang
D1	: 2 Orang
SLTA	: 134 Orang
SLTP	: 11 Orang
SD	: 6 Orang

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. penyajian data

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskriptif dari data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah di sebutkan pada bab terdahulu. Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah bagaimana fungsi humas dalam rumah sakit permata bunda dalam menjaga kepercayaan publik. Dalam mengumpulkan data yang di perlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang di lakukan penulis, yaitu: pertama, penelitian di awali dengan pengumpulan data serta dokumentasi dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin di jawab. kedua, penulis melakukan sejumlah wawancara dengan Humas Rumah Sakit Permata Bunda yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Adapun yang menjadi informannya adalah Staff Humas.

Penulis melakukan wawancara pada tanggal 16 Oktober 2017 di rumah sakit permata bunda medan, wawancara dilakukan guna memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang di peneliti tentukan serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini agar mampu menjawab permasalahan yang menjadi hal yang ingn di jawab. Data-data tersebut berupa pertanyaan dari para informan mengenai permasalahan dalam penelitian skripsi ini.

Berdasarkan penelitian yang saya teliti dari hasil wawancara dengan Humas di Rumah Sakit Permata Bunda Tahun (2017) data diperoleh sebagai berikut:

Keterangan	Bulan Oktober
Data pasien yang saya teliti 1032 orang	Data pasien Perminggu
	Data pasien perusahaan 30,25 orang
	Data pasien pribadi 34 orang
	Data pasien BPJS 193,75 orang

Keterangan	Bulan November
Data pasien yang saya teliti 934 orang	Data pasien Perminggu
	Data pasien perusahaan 21,5 orang
	Data pasien pribadi 28,5 orang
	Data pasien BPJS 183,5orang

1. Hasil Wawancara

Berikut ini adalah penyajian data-data yang di peroleh melalui metode wawancara dengan berbagai informan baik dari bagian humas dan staff bagian humas. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini di sesuaikan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian. Berikut ini akan di sajikan hasil wawancara yang di lakukan terhadap para informan di lapangan, yaitu:

1. Narasumber pertama yaitu :

Nama : Helmi Syahputra S.I.Kom

Jenis kelamin : pria

Posisi : Bagian Humas

1. Bagaimana peran bapak/ibu sebagai Humas pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Adapun peran saya, sebagai humas di rumah sakit permata bunda ini tugas saya adalah menjaga hubungan kedalam dan luar. Kedalam misalnya bagaimana pegawai-pegawai kita itu bisa membuat semacam kegitan-kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan rumah sakit, kemudian menjaga bagaimana pasien itu tidak komplek . kalau Keluar menjaga imets tentang rumah sakit permata bunda imets ini bisa kita lakukan dengan memanggil mars media untuk membuat bagaimana kegiatan-kegiatan yang positif yang telah dilakukan oleh permata

bunda. Masukan yang saya berikan terutama pada bagian humas agar menciptakan eksistensi yang baik di mata publik, di harapkan juga pelayanan pihak rumah sakit terhadap pasien di rumah sakit permata bunda harus terjaga baik.

2. Apakah yang menjadi tanggung jawab bapak/ibu sebagai Humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan?

Untuk yang soal-soal ke mers media kemudian ada komplek dari pada pasien itu juga merupakan salah satu tanggung jawab dari pada humas dan itu tidak berlaku di sini mungkin semua instansi humas tanggung jawab pada daerah yang saya sebut tadi. masukan saya tanggung jawab humas tidak hanya di dalam rumah sakit tetapi di luar juga seperti melayani komplek pasien yang kurang merasa puas terhadap pelayanan dari pihak rumah sakit, agar pasien merasa terlayani dengan baik oleh pihak rumah sakit.

3. Bagaimanakah upaya bapak/ibu untuk menjaga serta memelihara agar eksistensi humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan tetap berjalan?

Ya, Tentu untuk menjaga eksistensi tadi kita bagaimana merawat hubungan dengan para karyawan, staff dan atasan. juga dengan pihak dari pada stakeholder yang lain yang berkepentingan dengan permata bunda, misalnya bagaimana langganan relasi kita yang selama ini telah lama menjalin hubungan dengan permata bunda. masukan saya menjaga hubungan baik terhadap pihak rumah sakit serta pasien atau masyarakat agar terciptanya kepercayaan kepada rumah sakit.

4. Menurut bapak/ibu, seberapa pentingkah eksistensi humas pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Sangat penting sekali, karena ini adalah merupakan penjagaan citra istilahnya ini adalah penjagaan gawang dari pada hal-hal yang sifatnya nanti bisa menjatuhkan keabilitas rumah sakit ini dan itu sangat penting dan itu memang menjadi kami untuk bagaimana eksistensi itu tetap terjaga. Masukan saya menjaga eksistensi itu sangat penting, karena itu sebagai bukti rumah sakit itu baik atau tidak di mata publik atau pasien .

5. Hambatan apakah yang sering muncul saat bapak/ibu menjalankan tugas sebagai humas ?

Hambatan itu tentu saja hambatan faktor interen kadang-kadang kita sudah membuat semacam kebijakan A tapi di lapangan bisa saja berubah menjadi B dan inilah salah satu tugas kita kedepannya bagaimana menjaga ini supaya satu kata satu bahasa yang mana ujungnya untuk menjaga kepuasan dari pada pasien. Masukan saya hambatan itu selalu ada di setiap rumah sakit ,namun hambatan itu terjadi di dalam maupun di luar rumah sakit. Terkadang apa yang di inginkan itu tidak di sesuai dengan yang rencanakan serta hasil, bisa terjadi juga karena kurangnya kerja sama antar pihak rumah sakit ataupun pasien sehingga terjadinya hambatan atau masalah. Masukan saya, hambatan selalu ada di setiap rumah sakit, itu bisa terjadi di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit permata bunda,

masalah itu misalnya pada kamar yang kurang bagus atau pelayan dokter yang kurang perhatian terhadap kesembuhan pasien di permata bunda

2. Narasumber kedua yaitu :

Nama : Haditsah Annur S.S

Jenis kelamin : wanita

Posisi : Kabag. Marketing

1. Bagaimana peran bapak/ibu sebagai Humas pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Perannya bertanggung jawab atas rumah sakit permata bunda, bertanggung jawab atas keluhan pasien. masukan saya bertanggung jawab atas kurang maupun bertambahnya jumlah pasien, bertanggung jawab atas nama baik rumah sakit, bertanggung jawab keluhan- keluhan dari pasien .

2. Apakah yang menjadi tanggung jawab bapak/ibu sebagai Humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan?

Bertanggung jawab atas turun naiknya jumlah pasien, mendata pasien yang di rawat, membuat jadwal kunjungan perusahaan puskesmas atau balai pengobatan, mempromosikan rumah sakit ke masyarakat, ke dokter-dokter. masukan saya menjaga nama baik rumah sakit di mata publik ataupun pasien di rumah sakit permata bunda serta staff dan dokter-dokter di rumah sakit permata bunda. masukan saya tanggung jawab humas tidak hanya di dalam rumah sakit tetapi di luar juga seperti melayani komplek pasien yang kurang merasa puas

terhadap pelayanan dari pihak rumah sakit, agar pasien merasa terlayani dengan baik oleh pihak rumah sakit.

3. Bagaimanakah upaya bapak/ibu untuk menjaga serta memelihara agar eksistensi humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan tetap berjalan?

Eksistensi gak semua bertanggung jawab, hubungan yang baik dan pekerja yang baik antar sesama pekerja di rumah sakit. masukan saya menjaga hubungan dengan publik atau pasien dan pihak rumah sakit terhadap para dokter, bertanggung jawab atas keluhan para pasien di rumah sakit permata bunda.

4. Menurut bapak/ibu, seberapa pentingkah eksistensi humas pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Sangat Penting . masukan saya eksistensi itu sangat penting di setiap rumah sakit karena itu sebagai kepercayaan pasien atau masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

5. Hambatan apakah yang sering muncul saat bapak/ibu menjalankan tugas sebagai humas ?

Hambatan itu tentu saja hambatan faktor interen kadang-kadang kita sudah membuat semacam kebijakan A tapi di lapangan bisa saja berubah menjadi B dan inilah salah satu tugas kita kedepannya bagaimana menjaga ini supaya satu kata satu bahasa yang mana ujungnya untuk menjaga kepuasan dari pada pasien. Masukan saya, hambatan selalu ada di setiap rumah sakit, itu bisa terjadi di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit permata bunda, masalah itu misalnya

pada kamar yang kurang bagus atau pelayan dokter yang kurang perhatian terhadap kesembuhan pasien di permata bunda.

3. Narasumber ketiga yaitu:

Nama : Nabila Adzhani M.I.Kom

Jenis kelamin : wanita

Posisi : Staff Marketing

1. Apakah udah sesuai Menurut bapak/ibu, sudah sesuai tugas humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Menurut saya secara garis besar fungsi humas telah di laksanakan dengan baik, hanya saja tidak terlalu mendalam seperti analisis media dan yang berhubungan dengan media-media kita belum melaksanakannya dengan baik ,hanya melakukan promosi-promosi secara komunikasi antar pribadi. Masukan saya sudah, karena bagian humas di rumah sakit permata bunda melakukan kegiatan dan jabatannya dengan baik sehingga masyarakat masih mempercayai rumah sakit sehingga pasien masih berlangganan di rumah sakit tersebut.

2. Apa yang membedakan rumah sakit permata bunda dengan rumah sakit lainnya?

Yang membedakan rumah sakit permata bunda dengan rumah sakit lainnya, Rumah sakit ini memiliki motto pelayanan terbaik dan ramah, jadi pasien akan merasa filekhoom disini selain itu kepercayaan pasien terhadap dokter-

dokter juga harus di nomor satukan dengan cara kita memilih dokter-dokter yang profesor dan berpengalaman. Masukan saya rumah sakit ini lebih ramah terhadap pasien dan rumah sakit ini harganya sangat bisa terjangkau oleh masyarakat kalangan menengah kebawah.

3. Sejauh ini menurut bapak/ibu, seperti apakah eksistensi dari rumah sakit permata bunda medan di mata publik atau pasien?

Cukup baik, terbukti dengan setiap hari pasien rawat jalan kita berjumlah ratusan dan juga kamar kita 160 pasien perharinya berarti masih terjaga dengan baik . masukan saya rumah sakit ini sangat baik di mata masyarakat karena banyaknya jumlah pasien dan pasien memiliki kepercayaan terhadap pihak dokter-dokter di rumah sakit permata bunda.

4.Narasumber keempat yaitu:

Nama : Irene Sitanggang S.P.Si

Jenis kelamin : wanita

Posisi : Staff Marketing

1. Apakah udah sesuai Menurut bapak/ibu, sudah sesuai tugas humas di Rumah Sakit Permata Bunda Medan ?

Menurut saya, secara garis besar fungsi humas di laksanakan dengan baik hanya saja tidak terlalu mendalam seperti analisis media dan yang berhubungan

dengan media-media kita belum melaksanakannya dengan baik hanya melakukan promosi-promosi secara komunikasi dengan antar pribadi. Masukan saya sudah, karena bagian humas di rumah sakit permata bunda melakukan kegiatan dan jabatannya dengan baik sehingga masyarakat masih mempercayai rumah sakit sehingga pasien masih berlangganan di rumah sakit tersebut.

2. Apa yang membedakan rumah sakit permata bunda dengan rumah sakit lainnya?

Yang membedakan rumah sakit permata dengan rumah sakit lain motto pelayanan yang baik dan ramah jadi pasien akan merasakan filekhoom disini selain itu kepercayaan kepada dokter-dokter harus di nomor satukan dengan cara memilih dokter-dokter professor dan berpengalaman. Masukan saya rumah sakit ini lebih ramah terhadap pasien dan rumah sakit ini harganya sangat bisa terjangkau oleh masyarakat kalangan menengah kebawah dan pasien lebih nyaman karena pihak rumah sakit maupun dokter-dokternya sangat ramah pada pasien- pasiennya.

3. Sejauh ini menurut bapak/ibu, seperti apakah eksistensi dari rumah sakit permata bunda medan di mata publik atau pasien?

Cukup baik, terbukti dengan setiap hari pasien rawat jalan kita berjumlah ratusan dan juga kamar kita 160 pasien perharinya berarti masih terjaga dengan baik . masukan saya rumah sakit ini sangat baik di mata masyarakat karena banyaknya jumlah pasien dan pasien memiliki kepercayaan terhadap pihak dokter-dokter di rumah sakit permata bunda.

B. Pembahasan

Pada era persaingan rumah sakit saat ini membuat masyarakat memiliki banyak pilihan rumah sakit. Rumah sakit permata bunda adalah salah satu jenis rumah sakit yang bergerak di bidang jasa. Setiap rumah sakit bersaing untuk mendapatkan eksistensi di mata masyarakat atau publik.

Untuk membangun eksistensi di dalam rumah sakit kita harus menjaga hubungan baik dengan masyarakat atau publik, maupun pihak rumah sakit seperti staf atau dokter-dokter di permata bunda dan fasilitas di rumah sakit juga harus mendukung seperti alat-alat pengobatan di rumah sakit dan dokter-dokter yang profesor serta harus berpengalaman dalam menangani pasiennya.

Public Relations atau biasa disebut PR memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama bila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. Public Relation merupakan suatu kegiatan yang sengaja dilakukan secara berkesinambungan untuk menciptakan serta mengembangkan dan mempertahankan sikap saling pengertian antara sebuah organisasi dalam hal ini rumah sakit permata bunda dengan masyarakat atau pasien.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan sebagai berikut bahwa rumah sakit permata bunda bagian Humas melakukan analisa serta kontrol terkait hubungan yang terjalin antara pihak dokter dan pasien ataupun pihak rumah sakit dengan masyarakat atau pasien.

Bagian humas bertanggung jawab pula untuk mengontrol dan meningkatkan image (citra) dari rumah sakit permata bunda di mata masyarakat. Keberadaan Public Relations atau biasa disebut PR memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama bila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas.

Suatu usaha (rumah sakit) memerlukan bagian humas untuk dapat mencapai tujuan dari rumah sakit tersebut. Pentingnya peranan humas dalam rangka menciptakan maupun mengembangkan eksistensi yang positif sebagai salah satu tujuan rumah sakit permata bunda medan. Selain itu, bagian humas juga harus tanggap dalam mengamati, mempelajari dan menyelesaikan suatu masalah, baik masalah yang timbul dari dalam maupun dari luar rumah sakit.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas atau bisa disebut *Public Relations* memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, terutama bila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas.
2. Humas harus tanggap dalam mengamati, mempelajari dan menyelesaikan suatu masalah, baik masalah yang timbul dari dalam maupun dari luar Rumah Sakit.
3. Peran dan fungsi bagian Humas dalam menjaga dan memelihara citra positif dari Rumah Sakit Permata Bunda Medan diharapkan mampu menciptakan citra positif kepada konsumen sehingga mereka tetap loyal kepada pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit maupun percaya pada kualitas pelayanan yang diberikan merupakan yang terbaik.
4. Eksistensi yang tercipta pada rumah sakit permata bunda cukup positif hal ini dibuktikan dengan masing tingginya tingkat pasien atau masih cukup antusiasnya minat masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit permata bunda .

2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang Fungsi Humas Dalam Menjaga dan Memelihara Eksistensi Rumah Sakit Permata Bunda Medan. Maka dapat dikemukakan saran- saran sebagai berikut :

1. Agar eksistensi rumah sakit permata bunda yang dimiliki oleh dapat dipertahankan dalam jangka waktu yang lama diperlukan kontrol secara menyeluruh terhadap seluruh perangkat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan serta kualitas fasilitas yang tersedia dirumah sakit permata bunda, pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai akan meningkatkan rasa puas dalam diri pasien.
2. Staff pada bagian Humas perlu ditambah agar tugas serta fungsi yang dijalankan menjadi lebih efisien yang tentu berujung pada kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan eksistensi humas rumah sakit permata bunda di mata masyarakat.
3. Analisis terhadap setiap keluhan ataupun masukan yang diberikan kepada eksistensi humas rumah sakit permata bunda Medan harus lebih sering dilakukan agar pihak rumah sakit tahu strategi yang harus digunakan atau solusi yang dapat digunakan dalam mengatasi atau memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan agar pasien merasa memperoleh pelayanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, wiku. 2009. *sistem manajemen lingkungan rumah sakit*. PT.RajaGrafindo Prasada. Jakarta.
- Abdurrachman, Oemi. 1968. *Dasar-dasar public relations*. PT.Citra aditya bakti. Bandung.
- Bungin ,burhan. 2008. *Sosiologi komunikasi*. Prenada Media Grup. Jakarta.
- Budianto heri,hamid farid.2011.*ilmu komunikasi sekarang dantantangan masa depan*.edisi pertamakencana prenadamedia group.Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Rajawali press. Jakarta.
- Cutlip M Scott, Center H Allen , Broom M Glen. 2011. *Effective publik relations*. edisi ke Sembilan cetakan ke-4 .Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Gunawan, Imam 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*.cetakan pertama : PT.Bumi Aksara. Jakarta.
- Hubeis, Musa. Kartika, lindawati. Dhewi, ratih maria. 2012. *Komunikasi profesional seperangkat pengembangan diri*. IPB Press. Bogor .
- Iskandar, dalmy. 1998. *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan, dan Pasien*.sinar grafika.Jakarta
- Kriyantono, Rachmad. 2012. *public relations writing edisi ke dua* . Prenada Media Grup. Jakarta.
- Mulyana, dedy. 2008. *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. PT.Remaja Rosda karya. Bandung.
- Morissan,2010.*ManajemenPublicRelations;StrategiMenjadiProfessional*.kencana. Jakarta.
- Prafitri, Refi 2008. *Peran public relations dalam menjaga eksistensi perusahaan pada perusahaanberbasis agrowisata*.[skripsi]. Fakultas ekologi manusia.institut pertanian bogor.
- Ruslan, Rosady.2014.*Manajemen public telations dan media komunikasi: konsep dan aplikasi*. PT. Rajagrafindo persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*: Alfabeta. Bandung.

Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat edisi ke1, cetakan keenam*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Sumber lain

http://www.acemedia.edu/17599789/humas_rumah_sakit

bheblog.blogspot.co.id/2014/06/peran-danstrategi-humas-dalam.html.

<http://ntb2.kemenang.go.id/berita> 296960/tiga-hal-yang-turut-menentukan eksistensi-kehumasan.

Nama: Helmi syahputra M.I.kom
Posisi: Humas



Nama:Haditsah annur SS
Posisi: Kabag.Marketing



Nama: Nabila Adzani M.I.kom
Posisi: Staff marketing



Nama: Irene sitanggang S.Psi
posisi: Staff marketing

