

STRATEGI HUMAS DALAM MENGELOLA ISU-ISU NEGATIF TENTANG PELAYANAN RUMAH SAKIT AL- IRSYAD SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:
DINDA AFLAKHATUL UMMAH
NBI. 1152000219

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

STRATEGI HUMAS DALAM MENGELOLA ISU-ISU NEGATIF TENTANG PELAYANAN RUMAH SAKIT AL- IRSYAD SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

DINDA AFLAKHATUL UMMAH

NBI.1152000219

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dinda Aflakhatul Ummah

NIM : 1152000219

**Judul : Strategi Humas Dalam Mengelola Isu-Isu Negatif Tentang
Pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya**

Surabaya, 13 Januari 2025

**Mengetahui
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,**

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing,**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120.87.0103


Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi

NPP: 20150190816

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal: 20 Desember 2024

Dewan Penguji:

1. **Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi**
Ketua

(.....)

2. **Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom**
Anggota

(.....)

3. **Nara Garini Ayuningrum, S. Tr. I.Kom., M.A**
Anggota

(.....)

Mengesahkan
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayu Maduwiharti, MP

NPP. 20120.87.0103

PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS / KEASLIAN KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Aflakhatul Ummah
NIM : 1152000219
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Ilmiah : Strategi Humas Dalam Mengelola Isu-Isu Negatif
Tentang Pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 13 Januari 2025

Yang bertanda tangan,


Dinda Aflakhatul Ummah



**Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya**

Badan Perpustakaan
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Aflakhatul Ummah
NIM : 1152000219
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Humas Dalam Mengelola Isu-Isu Negatif Tentang Pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)* Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, serta megolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Dinda Aflakhatul Ummah

ABSTRAK

Rumah sakit Al-Irsyad Surabaya adalah organisasi yang bergerak pada pelayanan kesehatan, yang tentunya diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Rumah sakit Al-Irsyad Surabaya memiliki humas yang berperan dalam mengelola isu-isu negatif terkait pelayanan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Fungsi utama humas meliputi pengelolaan informasi, penanganan keluhan, dan menjaga reputasi rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi humas dalam mengelola isu-isu negatif tentang pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan yang digunakan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Humas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya berhasil mengelola informasi, menyelesaikan keluhan, menjaga citra rumah sakit, meningkatkan koordinasi internal, dan membangun kepercayaan masyarakat. Namun, peluang kolaborasi dengan organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas cakupan program kesehatan masih belum sepenuhnya dioptimalkan.

Kata kunci: fungsi humas, mengelola isu negatif, pelayanan rumah sakit

ABSTRACT

Al-Irsyad Hospital Surabaya is an organization that operates in health services, which of course is expected to provide maximum service to the community. Al-Irsyad Hospital Surabaya has a public relations officer who plays a role in managing negative issues related to services at Al-Irsyad Hospital Surabaya. The main functions of public relations include managing information, handling complaints, and maintaining the hospital's reputation. The aim of this research is to determine the function of public relations in managing negative issues regarding Al-Irsyad Hospital Surabaya services. This research uses qualitative methods with descriptive research type. The data analysis technique uses the Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation, and data verification. Observation, interviews and documentation are the collection techniques used. The research results showed that Al-Irsyad Surabaya Hospital Public Relations was successful in managing information, resolving complaints, maintaining the hospital's image, improving internal coordination, and building public trust. However, opportunities for collaboration with other organizations to improve service quality and expand the scope of health programs are still not fully optimized.

Keywords: *public relations function, managing negative issues, hospital services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Fungsi Humas Dalam Mengelola Isu-Isu Negatif Tentang Pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak berupa moril dan materil. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Ayah dan Mama tercinta, yaitu Alm. Sudiro, SE dan Fitriya Emy Purnamawati, A.Md.Kep yang telah berharap banyak dan besar kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar S1 nya. Terima kasih kepada keduanya karena telah mendidik, dan memberikan kasih sayang yang tiada hentinya serta memberikan dukungan moril dan materil untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir dengan lancar.
2. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktunya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
3. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA selaku dosen pembimbing kedua yang ikut serta membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktunya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
4. Jayakusuma Kanugroho Gusti yang telah kebersamaian dan menemani penulis sejak SMP hingga pada terselesaikannya skripsi ini.
5. Hannah Fitri, Novonny Adisty, Fae Safa, Andri Nerizza, Indra Maulana, Novia Dwi, Amaradiach Khusna, dan Novian Ardiansyah selaku teman seperjuangan penulis saat di bangku perkuliahan yang telah membantu, mendengarkan keluh kesah penulis, menemani serta memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.

6. Teman dekat saat sejak SMA yaitu Zalwa Navy, Anggita Dana, Annisa Dewi yang telah memberikan saran, kritik, masukan, waktu luang dan menjadi pendengar yang baik saat penyusunan skripsi berlangsung.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan teori	14
2.2.1 Teori Integrasi Informasi	14
2.3 Landasan konseptual	15
2.3.1 Humas	15
2.3.2 Fungsi Humas	16

2.4 Kerangka berpikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan penelitian	19
3.2 Jenis penelitian.....	19
3.3 Subjek dan objek penelitian.....	19
3.4 Metode pengumpulan data.....	19
3.4.1 Jenis data.....	19
3.4.2 Teknik pengumpulan data.....	20
3.5 Teknik analisis data.....	21
3.6 Keabsahan data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	25
4.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian	25
4.1.1 Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya	25
4.2 Hasil Penelitian dan pembahasan.....	26
4.2.1 Memelihara aliran komunikasi yang memfasilitasi pemahaman.....	26
4.2.2 Memperkuat hubungan dan kerjasama antara organisasi dan berbagai segmen masyarakatnya	29
4.2.3 Berperan dalam manajemen untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah	32
4.2.4 Mendukung manajemen dalam menyampaikan informasi dan merespons opini publik	34
4.2.5 Memperjelas dan menegaskan tanggung jawab manajemen kepada pemangku kepentingan	38
4.2.6 Mendukung manajemen dalam menetapkan kebijakan untuk perubahan yang menguntungkan.....	41
BAB V HASIL PENELITIAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Rekomendasi.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

LAMPIRAN.....	50
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Kriteria Informan	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 logo Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya	<u>25</u>
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	50
Lampiran 2. Scripting Wawancara.....	51
Lampiran 3. Dokumentasi.....	59
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	60
Lampiran 5. Lembar Revisi.....	62
Lampiran 6. Turnitin	65