

Skripsi Dinda

by Dinda Afla

Submission date: 16-Dec-2024 12:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 2553436204

File name: BAB_1,4,5_DINDA.docx (49.21K)

Word count: 6259

Character count: 42460

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (2012) mengatakan kualitas hidup adalah pandangan individu tentang posisinya dalam hidup, dalam konteks nilai dimana dia tinggal, sistem budaya, berhubungan juga dengan standar, harapan, tujuan dan faktor lainnya. Kesehatan fisik dan juga tingkat kebebasan juga merupakan suatu permasalahan kompleks yang memiliki arti luas. *World Health Organization* (WHO) menjelaskan terkait pengertian sehat yaitu tidak hanya keadaan tentang terbebasnya dari penyakit atau sistem imun, tetapi keseimbangan sosial, fisik dan mental juga merupakan makna dari sehat. (Jacob & Sandjaya, 2018).

Menurut *Fertman* dan *Allensworth* (2010), suatu situasi atau keadaan yang tidak hanya bebas dari cacat atau lemahnya imun tetapi juga sehat secara sosial, mental dan juga makmur fisik disebut juga arti dari kesehatan. Keseimbangan antar perorangan/individu juga disebut dengan kesehatan. Keseimbangan antara individu, bakteri dan lingkungannya, keseimbangan itu tidak hanya dengan bakteri tetapi juga dengan lingkungannya, bagaimana lingkungan dapat menjadi kondisi individu menjadi lebih sejahtera.

Bernstein (2005) menjelaskan, *bright future* mengartikan kesehatan tidak hanya sebagai tidak adanya kematian dan rasa sakit tetapi juga sebagai perwujudan potensi penuh anak, yang upayanya memberikan ruang bagi perkembangan kesehatan anak juga lebih penting daripada mengobati/meringankan penyakit atau cedera. Kesehatan dapat dipandang sebagai suatu proses dinamis yang

memelihara dan menunjang keutuhan manusia (keseimbangan fisik dan mental) serta adaptasi optimal terhadap lingkungan.

Leddy (2006), dari sudut pandang penyakit, kesehatan adalah keadaan kemampuan fungsional yang utuh dan keadaan yang lebih baik/sejahtera, sejauh seseorang dianggap mampu menjalankan fungsi tubuhnya dengan baik, beradaptasi dengan lingkungan yang sesuai dan merasa lebih nyaman. Selain itu, *Arnold dan Breen dalam Fertman, & Allensworth* (2010) menjelaskan bahwa kesehatan bukan hanya kesejahteraan fisik, mental, dan sosial tetapi juga keseimbangan antara pertumbuhan, fungsi, integritas, dan kesejahteraan, lebih kuat, lebih tangguh, dan mampu menggunakan sumber daya yang telah disediakan. Oleh karenanya, seseorang dikatakan sehat bila merasa lebih baik, lebih kuat, mempunyai kapasitas fisik yang baik, dan mampu beradaptasi secara memadai dengan lingkungannya (Wahyuni, 2022). Ketika kesehatan telah terganggu, hal yang harus dilakukan adalah dengan segera menuju rumah sakit.

13
Apa yang telah diberikan oleh UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 memiliki bunyi bahwa hak-hak setiap warga negara atas kebutuhan dasarnya dengan diberikannya layanan publik merupakan kewajiban pelayanan oleh negara. Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jasa, pelayanan administrasi dan barang guna memberikan kebutuhan pelayanan untuk penduduk dan warga negara yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri disebut juga dengan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang didirikan semata-mata untuk memberikan pelayanan jasa dalam bidang kesehatan adalah rumah sakit.

Guna memperoleh pelayanan baik langsung ataupun tidak langsung secara kesehatan mengenai permasalahan kesehatan yang dideritanya adalah definisi dari pasien dan bunyi dari UU Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 ayat (4) yang mengatur tentang Rumah sakit. Pasien menghargai pelayanan yang telah diterimanya namun pasien juga tidak berhenti menerima pelayanan tersebut. Hasil dari proses evaluasi menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Rahmiati dan Femesvari (2020) mengatakan, keberhasilan rumah sakit dalam melaksanakan tugasnya ditandai dengan hasil pelayanan yang berkualitas. Untuk menggapai hasil yang berkualitas, tentunya sumber daya manusia yang mendukung dan profesional serta sarana prasarana juga sangat dibutuhkan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik juga mendapat kepuasan pasien, dan hal itu menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi citra Rumah Sakit. Suatu rumah sakit dikatakan sukses bukan hanya berdasarkan sarana atau prasarana yang lebih baik, namun juga berdasarkan sikap sumber daya manusia dan pelayanannya, yang secara signifikan mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan dilihat oleh pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit harus selalu konsisten untuk menjadi kepercayaan setiap pasien.

Drucker (2018), manajemen rumah sakit harus mampu mengkoordinasikan sumber daya yang berbeda melalui proses perencanaan, keterampilan organisasi dan manajemen untuk mencapai tujuan seperti: persiapan sumber daya, evaluasi kinerja, manajemen pemanfaatan layanan, efisiensi dan kualitas. Tjiptono (2018) mengatakan, mutu merupakan insentif khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Evaluasi pasien terhadap

mutu pelayanan rumah sakit penting sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan guna menciptakan kepuasan pasien sehingga pasien tertarik untuk menggunakan layanan tersebut kembali.

Pelayanan yang efisien dan bermutu tinggi diartikan pasien yaitu sebuah pelayanan yang memiliki kenyamanan, pegawai yang ramah, menyenangkan dan memberikan kepuasan kepada semua pasien. Sebaliknya, pegawai mengartikan pelayanan bermutu tinggi dalam konteks bahwa pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar nasional yang ada. Banyak sekali keluhan pasien terkait tindakan atau sikap dokter atau perawat, fasilitas yang tidak memadai yang dimiliki oleh rumah sakit, pelayanan yang diberikan kepada pasien lambat, pemberian obat dan harga setiap kontrol atau setiap pelayanan (Karno, 2023).

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada beberapa bulan terakhir tepatnya pada September hingga Desember 2023, Rumah Sakit Al-Irsyad mengalami beberapa peristiwa terkait dengan keluhan beberapa *customer*. Terdapat keluhan yang disampaikan oleh *customer*, yang pertama: terkait dengan pelayanan yang lamban saat *customer* mengantar sanak saudara berobat dan juga telah berada diruang tunggu cukup lama. Kedua: perawat yang tidak ramah terhadap *customer* saat melayani. Terlihat wajah galak yang diberikan perawat terhadap *customer* tersebut. Kejadian ini telah menjadi buah bibir yang dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

Reputasi merupakan suatu hal penting dalam perusahaan. Berbagai upaya dilakukan perusahaan melalui program pemasaran yang pada akhirnya menciptakan citra perusahaan berupa reputasi (Azis, 2001). Menurut Dutot & Castellano (2015), Reputasi sering kali

dipahami sebagai pandangan umum suatu perusahaan. Lebih khusus lagi, reputasi perusahaan adalah evaluasi keseluruhan yang mencerminkan pandangan positif atau negatif seseorang terhadap perusahaan (Advenita et al., 2022). Masyarakat selalu memantau dan memperhatikan segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan, oleh karena itu mengapa reputasi sangat penting bagi sebuah perusahaan (Susilowati, 2021).

Darmawan (2019), kepercayaan *customer* sering dikaitkan dengan reputasi. Seberapa baik perusahaan dalam memenuhi komitmennya dapat membangun sebuah reputasi positif (Halizah et al., 2022). Dibutuhkan waktu yang lama bahkan dapat terjadi selama bertahun-tahun dalam membangun reputasi, dan itu merupakan hal yang sangat sulit. Namun hanya dalam waktu beberapa detik segala sesuatu yang telah dibangun akan hancur karena suatu kesalahan yang dapat menyebabkan rusaknya reputasi perusahaan. Kinerja yang dihasilkan dalam membangun sebuah reputasi membutuhkan waktu yang panjang karena masyarakat menelaah segala tindakan perilaku serta sepak terjang perusahaan (Susilowati, 2021).

Smith (1998), hadirnya hubungan antar perusahaan dan *customer* karena adanya kualitas hubungan yang baik. Bagaimana perusahaan mempertahankan nilai tergantung pada bagaimana perusahaan membangun hubungan yang serius dengan *customer*. Dengan pengalaman dan pengetahuan yang dirasakan oleh *customer*, perusahaan dapat menjalin interaksi dengan customer dalam jangka panjang (Halizah et al., 2022). Mazzei dan Ravazzani (2011) mengatakan bahwa adanya komunikasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) mampu meningkatkan kesadaran dan

memastikan bahwa manajemen dapat mengendalikan segala situasi yang muncul.

Komunikasi sesungguhnya merupakan jembatan sebagai hubungan positif bagi semua pihak karena membawa mengandung atau membawa pesan. Penyampaian yang dilakukan tidak hanya semata-mata menyampaikan saja, tetapi memiliki strategi tersendiri agar dapat diterima baik oleh komunikan. Hadirnya strategi komunikasi merupakan hal yang tepat dalam mengembalikan reputasi negatif tentang perusahaan terhadap permasalahan yang dihadapi (Kahardja, 2022).

Pada saat yang bersamaan, tingkat kepercayaan masyarakat telah berada pada batas emosial masing-masing setiap individu, dan di situlah peran *public relations* rumah sakit sangat berarti dan berguna. Sangat dibutuhkan perubahan dalam berkomunikasi dengan *customers*, segera memberikan inovasi dan juga kreativitas oleh *public relations* rumah sakit (Imran, 2022). Kreativitas disini menekankan pada sebuah hal yang tidak dilakukan oleh rumah sakit lain. dengan cara berkolaborasi dengan lintas perusahaan/lembaga untuk melaksanakan kampanye dalam meningkatkan, memaksimalkan adanya media sosial, marketing, serta dapat juga menyelenggarakan webinar gratis demi memberikan pelayanan yang maksimal kepada *customer* (Cara Mantapkan Reputasi Rumah Sakit, 2020).

Di era revolusi 4.0, *public relations* juga memiliki tantangan tersendiri yang semakin sulit. Perlu adanya perubahan, meningkatkan kepercayaan *customer* dan juga kualitas pelayanan yang baik yang harus dilakukan *public relations*. Saat ini, rumah sakit telah dipandang sebelah mata oleh masyarakat dan kepercayaan masyarakat pada rumah sakit semakin menurun karena mereka memiliki persepsi bahwa

rumah sakit lebih mendahulukan faktor bisnis daripada fungsi kualitas pelayanan dan sosial (Imran, 2022).

Fenomena yang terjadi terkait reputasi negatif pada Rumah sakit sudah tidak menjadi hal jarang dibicarakan. Maria Wongsonagoro mengatakan bahwa semenjak adanya covid-19, rumah sakit telah menjadi perhatian khusus. Rumah sakit perlu memiliki fungsi untuk membina, menetapkan dan memiliki hubungan yang menguntungkan dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang dilakukan oleh *public relations*. Oleh karena itu rumah sakit dapat melakukan manajemen strategis. Adanya manajemen strategis dapat berguna jika rumah sakit terdapat suatu permasalahan (Kartika, 2020).

Manajemen dapat mengidentifikasi masalah atau kejadian yang dapat berdampak negatif terhadap perkembangan opini masyarakat yang mempengaruhi reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dapat mengatasi permasalahan tersebut sebelum menjadi keadaan yang lebih darurat. Rumah sakit harus membentuk sesuatu yang disebut tim manajemen isu. Terdiri dari Wakil Direktur, Manajer *public relations*, perwakilan *public relations* di seluruh grup rumah sakit, perwakilan departemen terkait seperti Hukum, Keuangan, SDM dan lain-lain (Kartika, 2020).

Selain fenomena diatas, fenomena lainnya yang dapat menyebabkan reputasi rumah sakit dipandang negatif adalah keluhan konsumen. Hal ini bergantung pada bagaimana perusahaan menerima keluhan tersebut dan bagaimana perusahaan memperlakukannya sebagai suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan. Dampak negatif dari keluhan konsumen adalah *negative word of mouth* yang dapat membahayakan reputasi perusahaan. Dengan demikian, citra negatif dan keluhan tentang kepercayaan merek dan loyalitas konsumen saling

berhubungan. Semakin sedikit keluhan pelanggan, semakin tumbuh loyalitas pelanggan.

Keputusan perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan pelayanan akibat banyaknya keluhan konsumen yang bersifat sistemik merupakan atap krusial untuk menelusuri keluhan kegagalan konsumen, sehingga pada akhirnya dapat mempererat loyalitas konsumen. Mengatasi berbagai keluhan konsumen memang tidak mudah, namun perlu bertindak secara cepat dan tanggap agar tidak berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan (Bisnis, 2022).

Kilas balik pada 5 tahun yang lalu, ¹⁷ ada beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang meneliti terkait manajemen reputasi. Penelitian yang dilakukan oleh Susilowati (2021), hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa organisasi atau perusahaan selalu dipantau oleh publik mengenai apa telah dan akan ²⁶ dilakukan oleh perusahaan itu sendiri, oleh karena itu reputasi menjadi syarat penting sebuah perusahaan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Maharani Imran (2022), menghasilkan hasil penelitian bahwa humas rumah sakit perlu mempercepat proses perubahan, inovasi dan kreativitas dalam komunikasi. Humas rumah sakit dapat menerapkan beberapa cara, yaitu: menjalin hubungan baik dengan *customer*, memberikan dan menyebarkan informasi penting/keunggulan terkait rumah sakit pada media massa, mensosialisasikan layanan dan produk rumah sakit, memberikan pengertian kepada rumah sakit terkait bagaimana cara menjaga kesehatan, menerapkan sistem rumah sakit yang ramah dalam berkomunikasi dan memotivasi setiap pasien, dan membangun kredibilitas serta kepercayaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Meilina, Safira Dwinawati Safitri, Tria Patrianti dan Habibatul Wa'dah (2023) menyatakan bahwa Telkomsel memiliki manajemen reputasi online yang baik dalam menangani keluhan *customer* di platform digital, terbukti dengan Telkomsel yang terus memberikan layanan berkualitas dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan tentang permasalahan yang mereka hadapi melalui aplikasi mytelkomsel dan *platform* digital.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan studi kasus Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya dengan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, peneliti memutuskan untuk menggunakan judul “Fungsi Humas dalam Mengelola Isu-Isu Negatif Tentang Pelayanan Rumah Sakitt Al-Irsyad Surabaya”. Fokus penelitian ini mengacu pada humas Rumah Sakit AL-Irsyad Surabaya sebagai pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu:

1. Bagaimana fungsi humas dalam mengelola isu-isu negatif tentang pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui fungsi humas dalam mengelola isu-isu negatif tentang pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis, yaitu:

- a. Penelitian ini dapat memberikan ilmu baru terkait topik fungsi humas dalam mengelola isu-isu negatif.
- b. Penelitian ini dapat menjadi saran dan bahan masukan dalam membantu mengembangkan penelitian terhadap bagaimana humas dalam mengelola isu-isu negatif.

5

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat secara praktis, yaitu:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memberikan reputasi positif terhadap Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.
- b. Dapat mengubah stigma masyarakat terkait isu-isu negatif yang telah beredar.

3

BAB IV

HASIL PENELITIAN

3.1 Deskripsi Subjek/Objek Penelitian

3.1.1 Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya

Sejarah



²
Gambar 4.1 logo Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya

Rumah Sakit Al-Irsyad yang bertempat di Jalan KH Mas Mansyur No.210-214 dan 191, Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya merupakan sebuah salah satu rumah sakit yang berada di wilayah utara Kota Surabaya. Di²dirikannya Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya ini berasal dari bentrokan yang mengakibatkan banyak korban berjatuh dengan memiliki luka parah pada tahun 1965. Alhasil, beberapa dokter dan beberapa pemuda Al-Irsyad memiliki inisiatif untuk membentuk Rumah Sakit darurat yang bersifat sementara.

Namun kegiatan pada Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya sangat terbatas dengan hanya memberikan pelayanan pada pagi dan sore hari untuk umum. Melihat adanya kebutuhan masyarakat pada wilayah Surabaya Utara ini, Yayasan Al-Irsyad memiliki rencana untuk membangun Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya dengan lebih benar dan pantas melalui pertemuan oleh Yayasan Al-Irsyad dan pemimpin Kota Surabaya yang dilakukan beberapa kali. Adanya gagasan atas²⁷berdirinya Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya dengan diketuai Almarhum Bapak Hasan Achmad Baktir BA, berdirilah

Rumah Sakit Al-Irsyad ini dan dibuka secara resmi pada tahun 1978.

Visi dan misi

Visi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya mewujudkan Rumah Sakit yang islami dengan mutu pelayanan yang berfokus pada keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.

Misi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya:

- Meningkatkan pelayanan kesehatan yang professional sesuai kaidah islami dengan mengedepankan keselamatan pasien, petugas, dan pengunjung.
- Memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua lapisan masyarakat dengan tetap menjaga kemandirian ekonomi.
- Mengembangkan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dalam mencapai visi.
- Membangun lingkungan kerja islami yang mendukung semangat kebersamaan serta tim kerja yang berkualitas.

3

3.2 Hasil Penelitian dan pembahasan

3.2.1 Memelihara aliran komunikasi yang memfasilitasi pemahaman

Rumah sakit Al-Irsyad Surabaya memelihara aliran komunikasi yang memfasilitasi pemahaman berarti memastikan bahwa informasi yang mengalir antara semua pihak pada rumah sakit Al-Irsyad Surabaya seperti dokter, perawat, karyawan administrasi, pasien, dan keluarga pasien – disampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami. Hal ini melibatkan proses komunikasi yang terorganisir untuk menghindari kesalahpahaman, meningkatkan kolaborasi, dan memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur, kebijakan, diagnosis, pengobatan, maupun kebutuhan pasien. Dengan menjaga aliran komunikasi yang baik, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya dapat meningkatkan koordinasi internal antar unit, memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, dan membangun kepercayaan pasien serta keluarganya. Selain itu, komunikasi yang terjaga juga membantu mencegah kesalahan medis atau administrasi, sehingga keselamatan dan kesejahteraan pasien dapat terjamin.

Oleh karena itu, adanya humas dapat membantu dan mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. selain itu juga dapat membangun hubungan dengan masyarakat dan pasien secara kuat. Keberadaan humas yang kompeten dan profesional memungkinkan rumah sakit Al-Irsyad Surabaya untuk menghadapi berbagai tantangan dengan baik sekaligus tetap berkontribusi secara aktif dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

“rumah sakit Al-Irsyad yang pasti punya latar belakang kenapa dibentuknya humas, yang pasti jelas untuk menangani keluhan pelanggan, kritikan, masukan bagi petugas dan manajemennya sendiri. Kalau ngga ada humas juga saya yakin pasti bakal rancu semua. Segala komunikasi rumah sakit tentunya berpusat pada humas, humas yang memegang kendali, apalagi dengan pihak eksternal.”

Menurut Inggit Pratiwi berdasarkan hasil wawancara diatas sebagai salah satu humas Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, menjelaskan bahwa segala informasi dan komunikasi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya berpatok pada humas. Humas memiliki tugas dalam mengelola alur informasi, menjadi jembatan antara rumah sakit Al-Irsyad Surabaya dengan masyarakat, dan juga menjaga reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya agar tetap memiliki sudut pandang yang positif dimata masyarakat. Sedangkan menurut Nandya Sari:

“segala keluhan, kritikan dan masukan pasti dapat diatasi sama humas, mbak. Ya benar karyawan selain humas juga tetap menangani keluhan pasien, tapi kan adanya humas ini tentunya membantu rumah sakit secara keseluruhan. Humas itu penting banget bagi rumah sakit. Kalau ada masalah, pasti larinya ke humas, soalnya memang tugasnya jadi penengah atas klarifikasi masalah.”

11

Bagi Nandya Sari, humas di rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pihak yang menanggapi masalah, menyelesaikan keluhan, dan memberikan klarifikasi. Peran humas sangat penting untuk menjaga hubungan baik antara rumah sakit dan masyarakat, serta untuk memastikan bahwa setiap masalah dapat diatasi dengan cara yang profesional dan efektif. Humas menjadi ujung tombak dalam menyelesaikan masalah yang muncul di rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, sehingga sangat berperan dalam kelancaran operasional dan menjaga reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Pernyataan dari 2 informan diatas diperkuat lagi dengan hasil wawancara oleh Reny Fitriana.

“jelas humas itu penting. Semua organisasi pasti membutuhkan humas. Humas itu tujuan dan tugasnya menghandle masalah. Bagaimana humas menyelesaikan masalah, bagaimana humas menjadi penengah juga. Humas di rumah sakit ini karena sebagai acuan menangani keluhan pasien sih.”

Hasil wawancara diatas tidak jauh beda dengan hasil informan sebelumnya. Yang mana hasil yang dikemukakan oleh Reny Fitriana tidak beda dengan informan lainnya yaitu humas memainkan peran yang sangat krusial dalam sebuah organisasi, termasuk di rumah sakit Al-Irsyad Surabaya itu sendiri. Menurut Reny Fitriana, tugas utama humas adalah menangani berbagai masalah yang timbul, baik yang bersifat internal

15

maupun eksternal. Dalam lingkungan rumah sakit, humas berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan masalah atau keluhan dari pasien maupun pihak terkait lainnya. Humas tidak hanya berperan dalam memberikan informasi atau klarifikasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap masalah diselesaikan secara efektif, profesional, dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Melalui komunikasi yang terencana dan efektif, humas memastikan bahwa semua informasi yang disampaikan, mulai dari kebijakan, prosedur, hingga layanan, dapat diterima dengan jelas dan tidak menimbulkan salah pengertian. Selain itu, humas berperan dalam menciptakan komunikasi dua arah yang terbuka, sehingga semua pihak merasa dilibatkan dan memiliki pemahaman yang seragam tentang tujuan atau kebijakan organisasi. Dalam kondisi krisis, peran humas semakin penting karena mereka bertanggung jawab untuk memastikan informasi disampaikan dengan jelas guna mengurangi kebingungan atau kecemasan masyarakat. Dengan demikian, humas memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan aliran komunikasi yang lancar dan terciptanya pemahaman yang sama di antara semua pihak.

3.2.2 Memperkuat hubungan dan kerjasama antara organisasi dan berbagai segmen masyarakatnya

Hubungan yang erat dan kerjasama yang harmonis antara organisasi dan berbagai segmen masyarakatnya adalah fondasi penting bagi keberlanjutan dan kesuksesan suatu

organisasi. Sebuah organisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan dari masyarakat, baik dalam bentuk kepercayaan, partisipasi, maupun dukungan moral dan material. Oleh karena itu, membangun, memelihara, dan memperkuat hubungan dengan berbagai segmen masyarakat menjadi salah satu strategi utama yang harus diterapkan oleh setiap organisasi. Hal ini berlaku terutama bagi organisasi seperti rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang diberikan.

Memperkuat hubungan dengan masyarakat dapat dilakukan dengan mengedepankan komunikasi yang transparan dan responsif. Organisasi harus mampu mendengarkan aspirasi, kritik, dan masukan dari masyarakat, serta memberikan informasi yang relevan mengenai kebijakan, program, atau layanan yang mereka miliki. Dalam hal ini, Humas memainkan peran strategis sebagai jembatan antara organisasi dan masyarakat.

19

“Bisa dilihat dengan tidak ada penurunan jumlah pasien yang berkunjung di rumah sakit al irsyad itu menurut saya memperkuat hubungan dengan masyarakat ya. Soalnya kan kalau misal hubungan masyarakat dengan perawat, dengan karyawan jelek, pasti orang-orang juga nggak mau berobat disini.” (Fitriana, 2024)

Pada hasil wawancara oleh Reny Fitriana, *highlight* pada pernyataan tersebut ada pada memperkuat hubungan karyawan/perawat dengan masyarakat. Wawancara tersebut menyoroti pentingnya hubungan yang baik antara rumah sakit, termasuk karyawan/perawat dengan masyarakat. Maksud dari

pernyataan tersebut adalah menunjukkan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan jumlah pasien yang terus berkunjung menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam memperkuat hubungan dengan masyarakat. Jika hubungan antara masyarakat dan pihak rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, terutama dengan karyawan/perawat buruk, maka kemungkinan besar masyarakat akan enggan untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Sama hal nya seperti hasil wawancara oleh Inggit Pratiwi yang menyatakan hal serupa.

“masyarakat masih percaya dengan rumah sakit al irsyad itu dibuktikan dengan tidak adanya penurunan yang sangat signifikan pada jumlah kunjungan pasien.”
(Pratiwi, 2024)

Pernyataan dalam wawancara tersebut menyoroti kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Al Irsyad, yang tercermin dari stabilnya jumlah kunjungan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu menjaga hubungan yang baik dengan berbagai segmen masyarakatnya. Kepercayaan masyarakat ini menjadi indikator bahwa rumah sakit Al-Irsyad Surabaya telah berhasil membangun dan memelihara komunikasi, layanan, dan interaksi yang positif dengan pasien, keluarga mereka, serta komunitas yang lebih luas. Dalam konteks memperkuat hubungan dan kerjasama, kepercayaan ini mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam menjalin koneksi yang kuat dengan masyarakat

sebagai pemangku kepentingan utama. Ditambah dengan Nandya Sari:

“jawabannya juga sama sih, mbak, kayak mbak Reny sama Mbak Inggit. Kedatangan pasien tidak menurun aja itu bisa sebagai bukti memperkuat hubungan dengan masyarakat/pasien.” (Sari, 2024)

Tetapi pada wawancara yang dilakukan pada 14 November 2024 tidak dibuktikan dengan adanya kerjasama antar organisasi. Ketiadaan bukti kerjasama ini dapat mencerminkan beberapa hal, seperti kurangnya perhatian rumah sakit terhadap potensi kolaborasi, atau mungkin wawancara belum menggali cukup dalam aspek tersebut. Dalam dunia pelayanan kesehatan, kerjasama dengan organisasi lain menjadi langkah strategis untuk mencapai tujuan yang lebih besar, seperti peningkatan kualitas layanan, akses terhadap inovasi teknologi, atau program kesehatan masyarakat yang lebih luas.

3.2.3 Berperan dalam manajemen untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah

Humas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan berbagai masalah yang mungkin muncul, baik yang berkaitan dengan aspek internal seperti kinerja karyawan maupun eksternal seperti keluhan dari pasien. Humas bertindak sebagai perantara yang menyampaikan informasi, mengelola komunikasi, dan mencari solusi atas masalah tersebut. Selain itu, humas juga memastikan

bahwa semua pihak yang terlibat, seperti pasien, keluarga, dan karyawan, memahami dengan jelas langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dalam rumah sakit, peran humas sangat vital untuk menjaga kelancaran operasional dan memelihara hubungan yang baik dengan pasien dan masyarakat.

“cara humas mengatasi masalah ya yang pertama memahami dari menganalisis masalah secara objektif atau akar masalah, itu kunci utama humas Al-Irsyad. Ya kalau kita ujuk-ujuk klarifikasi tanpa memahami permasalahan ya sama aja kayak bom bunuh diri. Lalu selanjutnya setelah menganalisis, barulah tim humas klarifikasi melalui medsos, telfon, atau wa. Tergantung sebuah permasalahan itu sendiri. Tujuan dari klarifikasi itu tadi ya untuk menyampaikan fakta dan memberikan solusi.”

Berdasarkan hasil wawancara oleh Reny Fitriana mengatakan bahwa dalam menangani suatu masalah, humas di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya terlebih dahulu perlu melakukan analisis secara objektif terhadap masalah yang ada. Dengan memahami inti dari masalah, humas dapat menentukan langkah-langkah yang tepat untuk menyelesaikannya. Humas tidak boleh tergesa-gesa memberikan klarifikasi sebelum memahami dengan baik, karena hal ini dapat memperburuk kondisi. Setelah mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai masalah, humas akan memberikan klarifikasi kepada pihak terkait melalui saluran komunikasi yang sesuai, seperti media sosial, telepon, atau WhatsApp, sesuai dengan sifat

masalah tersebut. Klarifikasi tersebut bertujuan untuk menyampaikan fakta yang akurat dan menawarkan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah yang ada.

Pernyataan Reny Fitriana diperkuat oleh Nandya Sari dan juga Inggit Pratiwi bahwa memang yang dilakukan oleh humas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya adalah memahami masalah, klarifikasi, lalu memberikan solusi dan memberikan fakta.

“yang pertama, masalahnya kita analisis dulu, apa sih permasalahan yang dihadapi oleh tim humas rumah sakit ini, baru setelah itu kita melakukan klarifikasi, bisa melalui telfon, bisa melalui wa juga, dan juga yang pasti klarifikasi melalui media sosial. Kemudian menyampaikan apa yang sebenarnya terjadi atau faktanya bagaimana dan juga kita sebagai tim humas juga memberikan solusi.” (Sari, 2024)

“pasti semua humas kalau ada masalah, jelas dipahami dulu, itu pasti. Karena mengatasi hal seperti ini juga tim humas harus memikirkan resiko kedepannya apa, dan sebagainya. Setelah memahami itu kita bisa langsung memberikan fakta yang sesungguhnya. Seharusnya diberikan fakta saja sudah cukup, tetapi kita tetap mengusahakan untuk memberikan solusi yang terbaik baik pihak terkait.” (pratiwi, 2024)

Menangani masalah di rumah sakit Al-Irsyad Surabaya adalah hal yang sangat penting untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan hubungan yang baik antara rumah sakit dan pasien terpelihara. Masalah-masalah yang disampaikan oleh pasien atau keluarga sering kali terkait dengan berbagai hal,

seperti kualitas pelayanan medis, fasilitas rumah sakit, atau komunikasi dengan karyawan. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya perlu memiliki mekanisme yang efektif dan menyelesaikan permasalahan tersebut, sehingga kepercayaan pasien tetap terpelihara dan reputasi rumah sakit tidak terganggu.

3.2.4 Mendukung manajemen dalam menyampaikan informasi dan merespons opini publik

Humas memainkan peran yang sangat penting dalam membantu manajemen rumah sakit Al-Irsyad Surabaya untuk mengomunikasikan informasi kepada masyarakat sekaligus menanggapi opini yang berkembang di kalangan publik. Dalam lingkungan rumah sakit, informasi yang disampaikan bisa berupa pengumuman tentang kebijakan baru, pembaruan terkait layanan kesehatan, atau langkah-langkah yang dilakukan dalam situasi tertentu. Ketika menyampaikan informasi ini, humas bertanggung jawab memastikan bahwa pesan yang diberikan bersifat jelas, tepat, dan selaras dengan tujuan komunikasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit Al-Irsyad Surabaya serta memastikan bahwa informasi yang diterima publik membantu mereka memahami layanan dan kebijakan yang ada.

Selain itu, humas juga memiliki kewajiban untuk merespons opini publik, baik yang positif maupun negatif. Opini publik, yang dapat berupa saran, keluhan, atau kritik, sering kali mencerminkan pengalaman atau harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Dalam merespons opini ini, humas perlu

mengadopsi pendekatan yang transparan, profesional, dan penuh empati, sehingga masyarakat merasa bahwa masukan mereka dihormati. Langkah ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah atau kesalahpahaman, tetapi juga memberikan peluang bagi ²⁵ rumah sakit Al-Irsyad Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempererat hubungan dengan masyarakat.

Humas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya tentunya memiliki langkah-langkah bagaimana cara menyampaikan informasi. Seperti hasil wawancara oleh Nandya Sari mengatakan:

“langkah-langkahnya itu, hmm yang pertama melakukan tabayyun. Tabayyun itu seperti klarifikasi itu, mbak. Karena kita rumah sakit berbasis syariah islam, jadi kita menyebutnya tabayyun. Kedua itu kita konfirmasi ke unit terkait. Lalu setiap ada keluhan yang masuk kita melakukan assesment grading. Assesment grading itu seperti keluhan yang memiliki tingkat tapi menggunakan warna.” (Sari,2024)

Hasil wawancara oleh Nandya Sari menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan oleh rumah sakit Al-Irsyad Surabaya berbasis syariah Islam dalam menangani keluhan yang masuk. Langkah pertama yang dilakukan adalah *tabayyun*, yaitu proses klarifikasi yang dilakukan dengan tujuan memahami masalah secara mendalam sesuai dengan prinsip Islam. Proses ini menjadi landasan awal untuk memastikan keakuratan informasi terkait keluhan. Langkah berikutnya adalah konfirmasi ke unit terkait, yaitu melibatkan departemen atau tim yang relevan untuk memastikan bahwa keluhan tersebut dapat diidentifikasi dan dipahami dengan benar. Selanjutnya, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya melakukan *assessment grading*, yaitu proses

pengelompokan keluhan berdasarkan tingkat keparahannya. Proses ini menggunakan sistem warna untuk mempermudah pengkategorian, sehingga keluhan dapat ditangani secara prioritas sesuai tingkat urgensinya.

“jadi tak jelasin dulu kalau di rumah sakit ini, punya yang namanya assement grading, nah assement grading ini ada 3 warna, merah, hijau, kuning. Kalau warna merah merah itu keluhan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian. kemudian grading resiko warna kuning keluhan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media potensi kerugian imaterial. Dan yang terakhir grading warna hijau, keluhan yang cenderung tidak menimbulkan kerugian, berarti baik material maupun imaterial. Nah step pertama kita melakukan tabayyun, lalu konfirmasi atau koordinasi ke unit yang terkait, dan yang terakhir melakukan assesment grading resiko setiap keluhan yang masuk.”

Inggit Pratiwi pun juga menjelaskan langkah-langkah yang sama seperti Nandya Sari. Sistem penanganan keluhan yang diterapkan di rumah sakit Al-Irsyad Surabaya dengan menggunakan metode *assessment grading*. Sistem ini mengelompokkan keluhan menjadi tiga kategori berdasarkan tingkat keparahannya, yang ditandai dengan warna merah, kuning, dan hijau. Keluhan dengan *grading* warna merah memiliki tingkat keparahan tinggi, seperti yang berhubungan dengan polisi, pengadilan, atau kematian. Keluhan dengan warna kuning lebih moderat, seperti yang terkait dengan pemberitaan media atau potensi kerugian imaterial. Sedangkan keluhan dengan warna hijau dianggap ringan karena tidak menimbulkan kerugian material maupun imaterial. Dalam prosesnya, langkah

pertama yang dilakukan adalah *tabayyun*, yaitu klarifikasi terhadap keluhan yang masuk. Setelah itu, dilakukan konfirmasi atau koordinasi dengan unit terkait untuk memahami situasi secara lebih mendetail. Tahap terakhir adalah melakukan *assessment grading* untuk menentukan tingkat risiko keluhan tersebut agar penanganannya sesuai prioritas.

Penyampaian informasi tersebut tidak serta merta dapat dilakukan oleh sembarang orang. Penyampaian informasi oleh pihak yang tidak memiliki otoritas, seperti karyawan biasa atau individu yang tidak terlatih, dapat menimbulkan risiko besar. Informasi yang salah atau disampaikan dengan cara yang tidak tepat bisa memicu kebingungan, keresahan, bahkan merusak citra rumah sakit Al-Irsyad Surabaya di mata publik. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa hanya humas dan direksi yang bertanggung jawab dalam menyampaikan pesan resmi dari rumah sakit. Seperti hasil wawancara oleh Nandya Sari, Reny Fitriana, dan Inggit Pratiwi.

“yang menyampaikan statement/klarifikasi ya jelas tim humas, tapi bisa kadang-kadang juga direksinya.” (Sari, 2024)

Sedangkan hasil wawancara dari Reny Fitriana:

“humas sendiri yang menyampaikan fakta nya atau klarifikasi.” (Fitriana, 2024)

Lalu diperkuat juga oleh Inggit Pratiwi:

“ya humas sendiri sih, mbak. Kan nggak mungkin kalau orang lain yang menyampaikan. Orang lain juga tau apa tentang permasalahannya, meskipun dia karyawan disini kan juga nggak mungkin.” (Pratiwi, 2024)

Dengan demikian, batasan dalam penyampaian informasi ini adalah bentuk perlindungan terhadap integritas dan kredibilitas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Hanya humas dan direksi yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan tanggung jawab yang memadai untuk mengelola komunikasi resmi. Sinergi antara kedua pihak ini memastikan bahwa setiap pesan yang keluar dari rumah sakit Al-Irsyad Surabaya tidak hanya efektif tetapi juga mencerminkan nilai-nilai, visi, dan misi. Dalam era di mana informasi sangat mudah menyebar, pendekatan profesional ini menjadi kunci dalam menjaga hubungan yang harmonis dengan publik dan memastikan bahwa rumah sakit Al-Irsyad Surabaya tetap dipercaya sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal.

22

3.2.5 Memperjelas dan menegaskan tanggung jawab manajemen kepada pemangku kepentingan

Tanggung jawab manajemen dalam sebuah rumah sakit tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan operasional, tetapi juga dengan kewajibannya terhadap pemangku kepentingan, seperti pasien, keluarga pasien, karyawan, mitra kerja, serta masyarakat luas. Dalam konteks rumah sakit, memperjelas dan menegaskan tanggung jawab manajemen adalah langkah krusial

untuk menciptakan hubungan yang transparan, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan keberlanjutan layanan kesehatan yang berkualitas.

Manajemen rumah sakit memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berbasis pada kebutuhan pasien. Dalam hal ini, kejelasan tanggung jawab menjadi penting agar semua pihak memahami peran dan kontribusi masing-masing. Misalnya, manajemen bertanggung jawab memastikan bahwa kebijakan rumah sakit, seperti prosedur pendaftaran pasien atau pengelolaan antrian, dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan dan efisiensi. Selain itu, tanggung jawab ini juga mencakup pengawasan terhadap kinerja tenaga medis, ketersediaan obat-obatan, dan pemeliharaan fasilitas kesehatan.

Dalam praktiknya, rumah sakit perlu menegaskan tanggung jawab kepada pemangku kepentingan melalui komunikasi yang terbuka dan akuntabel. Salah satu cara efektif adalah dengan melibatkan humas sebagai perantara antara manajemen dan masyarakat. Misalnya, ketika rumah sakit mengumumkan kebijakan baru, seperti pembukaan layanan rawat jalan 24 jam, humas bertugas menyampaikan informasi ini secara jelas kepada masyarakat. Dengan begitu, pemangku kepentingan memahami komitmen manajemen terhadap peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan.

Selain itu, memperjelas tanggung jawab juga berarti memberikan respons yang memadai terhadap keluhan atau aspirasi dari pemangku kepentingan. Ketika ada keluhan dari pasien mengenai waktu tunggu yang terlalu lama, misalnya,

manajemen harus segera mengidentifikasi akar masalah dan menyusun strategi penyelesaian. Dalam hal ini, transparansi menjadi elemen kunci. Rumah sakit dapat memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah perbaikan yang diambil, sehingga pasien dan keluarga merasa dihargai dan didengarkan.

Tanggung jawab manajemen rumah sakit juga mencakup kepatuhan terhadap regulasi kesehatan yang berlaku. Hal ini termasuk menjaga kualitas layanan sesuai dengan standar nasional atau internasional, seperti akreditasi rumah sakit, serta memastikan bahwa semua prosedur operasional berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan menegaskan komitmen pada standar ini, rumah sakit tidak hanya memenuhi kewajiban hukum tetapi juga menunjukkan dedikasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis memberikan *highlight* bahwa menegaskan tanggung jawab manajemen kepada pemangku kepentingan yaitu pasien. Seperti hasil wawancara oleh Nandya Sari:

“yang pertama, masalahnya kita analisis dulu, apa sih permasalahan yang dihadapi oleh tim humas rumah sakit ini, baru setelah itu kita melakukan klarifikasi, bisa melalui telfon, bisa melalui wa juga, dan juga yang pasti klarifikasi melalui media sosial. Kemudian menyampaikan apa yang sebenarnya terjadi atau faktanya bagaimana dan juga kita sebagai tim humas juga memberikan solusi.” (Sari, 2024)

Hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa langkah-langkah yang dilakukan tim humas rumah sakit

merupakan bentuk nyata tanggung jawab manajemen kepada para pemangku kepentingan seperti pasien. Dimulai dengan menganalisis permasalahan yang dihadapi, tim humas menunjukkan keseriusan dalam memahami inti persoalan sebelum mengambil tindakan lebih lanjut. Analisis ini penting untuk memastikan bahwa langkah-langkah selanjutnya didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan. Setelah menganalisis masalah, tim humas melanjutkan dengan memberikan klarifikasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, WhatsApp, dan media sosial. Pendekatan ini mencerminkan tanggung jawab manajemen dalam menyediakan informasi yang transparan, efektif, dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, termasuk pasien, keluarga pasien, dan masyarakat luas.

Lebih lanjut, klarifikasi yang disampaikan tidak hanya menjelaskan fakta yang sebenarnya terjadi, tetapi juga menjadi cara untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Hal ini menunjukkan akuntabilitas manajemen dalam menjaga reputasi dan kepercayaan publik. Selain itu, langkah penting yang diambil adalah memberikan solusi atas masalah yang dihadapi, yang menjadi wujud tanggung jawab manajemen untuk tidak hanya mengatasi keluhan, tetapi juga menciptakan kepuasan dan memperbaiki hubungan dengan pemangku kepentingan. Dengan pendekatan yang sistematis ini, manajemen rumah sakit melalui tim humas berusaha memenuhi harapan masyarakat, menjaga citra rumah sakit Al-Irsyad

Surabaya, dan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik.

Ditambah dengan hasil wawancara oleh Reny Fitriana:

“cara humas mengatasi masalah ya yang pertama memahami dari menganalisis masalah secara objektif atau akar masalah, itu kunci utama humas Al-Irsyad. Ya kalau kita ujuk-ujuk klarifikasi tanpa memahami permasalahan ya sama aja kayak bom bunuh diri. Lalu selanjutnya setelah menganalisis, barulah tim humas klarifikasi melalui medsos, telfon, atau wa. Tergantung sebuah permasalahan itu sendiri. Tujuan dari klarifikasi itu tadi ya untuk menyampaikan fakta dan memberikan solusi.” (Fitriana, 2024)

Hasil wawancara yang diutarakan oleh Reny Fitriana tidak jauh berbeda seperti yang dijelaskan oleh Nandya Sari, bahwa langkah-langkah yang diambil dan dilakukan humas tidak serta merta untuk mementingkan reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab humas dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul. Dengan langkah-langkah yang telah dijelaskan diatas, humas menunjukkan peran aktifnya dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan mempertahankan reputasi rumah sakit al-Irsyad Surabaya secara profesional.

3.2.6 Mendukung manajemen dalam menetapkan kebijakan untuk perubahan yang menguntungkan

Proses mendukung manajemen di rumah sakit dalam menetapkan kebijakan melibatkan beberapa langkah penting. Pertama, kebijakan yang akan diterapkan harus didasarkan pada data yang valid dan komprehensif. Misalnya, analisis tren penyakit, tingkat kepuasan pasien, dan efisiensi operasional

menjadi informasi krusial yang membantu manajemen memahami permasalahan yang dihadapi. Data ini dapat diperoleh melalui survei pasien, evaluasi kinerja karyawan, atau laporan keuangan. Dengan informasi ini, manajemen dapat merumuskan kebijakan yang berbasis bukti dan relevan dengan kebutuhan organisasi.

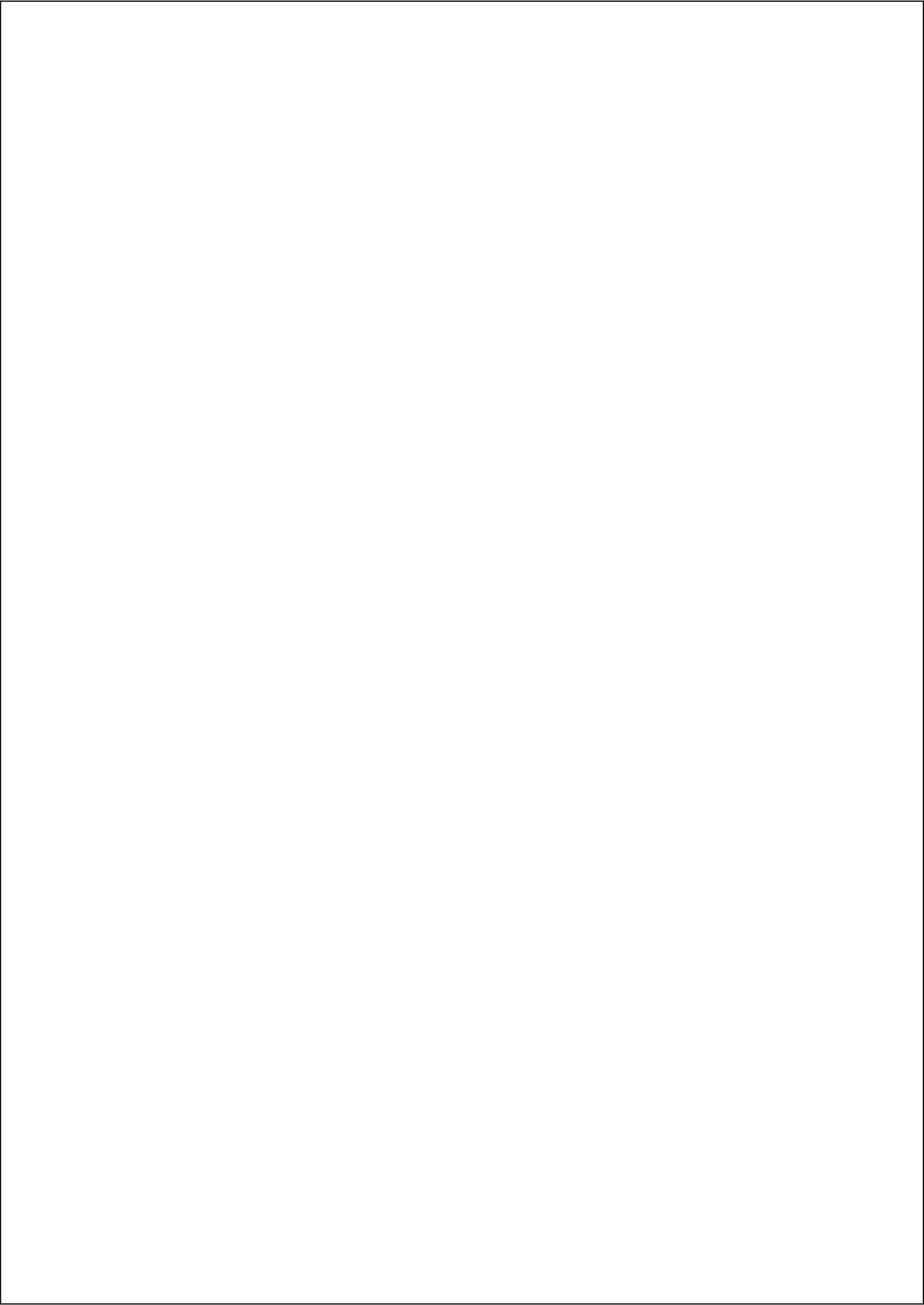
Kedua, keterlibatan seluruh elemen di rumah sakit menjadi kunci dalam mendukung proses perubahan. Dokter, perawat, staf administrasi, hingga pasien dan keluarga mereka harus dilibatkan dalam merumuskan kebijakan yang menguntungkan. Contohnya, jika rumah sakit berencana untuk meningkatkan fasilitas rawat inap, masukan dari perawat yang memahami kebutuhan pasien secara langsung akan sangat berharga. Partisipasi ini menciptakan rasa kepemilikan terhadap kebijakan yang dihasilkan sehingga implementasinya lebih efektif.

Humas memiliki peran strategis dalam mendukung manajemen rumah sakit. Sebagai penghubung antara manajemen dan masyarakat, humas dapat membantu mengomunikasikan kebijakan baru secara transparan. Misalnya, ketika rumah sakit memutuskan untuk menerapkan kebijakan digitalisasi layanan kesehatan, humas dapat menjelaskan kepada pasien mengenai manfaat yang akan mereka peroleh, seperti akses yang lebih mudah ke rekam medis atau pengurangan waktu tunggu di layanan rawat jalan. Komunikasi yang jelas dan terbuka ini membantu masyarakat memahami pentingnya kebijakan yang diterapkan, sehingga mereka lebih menerima dan mendukung perubahan tersebut. Kebijakan manajemen yang berorientasi

pada perubahan yang menguntungkan merupakan kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, termasuk di sektor pelayanan kesehatan. Kebijakan tersebut biasanya didasarkan pada analisis data, masukan dari berbagai pihak, dan dukungan yang kuat dari semua lini organisasi, termasuk staf dan pemangku kepentingan. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, tidak ditemukan indikasi kuat bahwa wawancara tersebut mendukung manajemen dalam menetapkan kebijakan yang signifikan untuk membawa perubahan yang menguntungkan.

Hasil wawancara lebih banyak menyoroti aspek penanganan isu negatif. Meskipun aspek tersebut juga tidak kalah penting, mereka tidak cukup menunjukkan dukungan langsung terhadap proses pengambilan keputusan strategis oleh manajemen. Dukungan terhadap kebijakan strategis biasanya memerlukan masukan berbasis data, saran konkret, atau analisis situasi yang mendalam, yang tampaknya belum tergalikan dalam wawancara yang dilakukan.

Ketiadaan pembahasan mengenai kontribusi wawancara terhadap kebijakan manajemen ini dapat menunjukkan bahwa fokus wawancara tidak diarahkan pada aspek strategis. Padahal, wawancara dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk memahami kebutuhan organisasi, mengidentifikasi potensi perubahan, dan mengukur dampak kebijakan yang diusulkan. Tanpa adanya pembahasan terkait kebijakan, wawancara berisiko kehilangan potensi untuk memberikan wawasan yang mendalam dan relevan kepada manajemen.



PENUTUP**4.1 Kesimpulan**

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya telah berhasil menjaga komunikasi yang baik antara manajemen dan masyarakat, yang tercermin dalam stabilitas jumlah kunjungan pasien dan kepercayaan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Melalui pengelolaan informasi, penanganan keluhan, dan menjaga reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, humas memegang kendali untuk menghubungkan masyarakat.

Humas juga berperan dalam meningkatkan koordinasi internal dan membangun kepercayaan publik dengan memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan secara profesional dan memuaskan. Dengan pendekatan komunikasi yang transparan dan sistematis, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya mampu menjaga hubungan baik dengan pasien serta masyarakat.

Namun, terdapat peluang yang belum sepenuhnya dimanfaatkan, yaitu potensi kerjasama organisasi yang dapat memperkuat upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan program kesehatan. Kolaborasi ini dapat menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan dan kontribusi rumah sakit terhadap peningkatan kesehatan masyarakat. Selain itu, meskipun humas sangat efektif dalam menangani keluhan dengan cara yang sistematis dan berbasis pada nilai-nilai syariah, pendekatan yang lebih proaktif dan strategis dalam mendukung kebijakan manajemen jangka panjang perlu diperkuat.

4.2 Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kontribusi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya terhadap masyarakat, perlu adanya penekanan pada kebijakan strategis yang berbasis data dan masukan dari berbagai pemangku kepentingan. Hal ini akan memungkinkan rumah sakit untuk tidak hanya menangani masalah yang ada, tetapi juga merumuskan langkah-langkah perbaikan untuk jangka panjang. Pendekatan yang

lebih proaktif dalam pengambilan keputusan strategis dapat memperkuat efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan.

Selain itu, Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya perlu mengoptimalkan potensi kerjasama dengan organisasi lain, seperti lembaga pemerintah, rumah sakit lain, dan organisasi kesehatan internasional, untuk memperluas program kesehatan yang lebih luas dan mendukung inisiatif kesehatan preventif. Dengan memanfaatkan peluang kolaborasi ini, rumah sakit dapat memperkuat reputasinya dan memperluas dampak positif yang dihasilkan bagi masyarakat.

Dengan demikian, fokus pada pengembangan kebijakan berbasis data, kolaborasi yang lebih luas, serta peningkatan pendekatan strategis akan memperkuat posisi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang inovatif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Skripsi Dinda

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

persijatim.id

Internet Source

1%

2

idalamat.com

Internet Source

<1%

3

www.coursehero.com

Internet Source

<1%

4

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1%

5

text-id.123dok.com

Internet Source

<1%

6

repo.stikesmajapahit.ac.id

Internet Source

<1%

7

123dok.com

Internet Source

<1%

8

riset.unisma.ac.id

Internet Source

<1%

9

prosiding.unimus.ac.id

Internet Source

<1%

10

rama.unimal.ac.id

Internet Source

<1%

11	simplestudioonline.com Internet Source	<1 %
12	www.budiannakeliat.com Internet Source	<1 %
13	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
14	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
15	fpscs.uii.ac.id Internet Source	<1 %
16	geograf.id Internet Source	<1 %
17	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
18	www.stuffspect.com Internet Source	<1 %
19	Chandra Tri Wahyudi, Catur Septiawan Gunarto. "Produktivitas Kerja Perawat Ruang Rawat Inap", Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia, 2019 Publication	<1 %
20	Karma Maha Wirajaya. "Analisis Efisiensi Rawat Inap Di Bali Royal Hospital Dengan Pendekatan Barber Johnson", Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 2023 Publication	<1 %

21	kelompok6semester4.wordpress.com Internet Source	<1 %
22	komunitaspr.wordpress.com Internet Source	<1 %
23	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
27	rs-alirsyadsurabaya.co.id Internet Source	<1 %
28	www.globalaceh.com Internet Source	<1 %
29	www.scribd.com Internet Source	<1 %
30	qdoc.tips Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

JURNAL DINDA.docx

by turnitin aja

Submission date: 12-Dec-2024 10:46AM (UTC-0600)

Submission ID: 2550315991

File name: JURNAL_DINDA.docx (38.49K)

Word count: 2181

Character count: 15506

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

¹Dinda Afkhatul Ummah, ²Teguh Priyo Sadono, ³Mohammad Insan Romadhon

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

³Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dindaaf1a20@gmail.com

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

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

Pendahuluan

Kualitas hidup menurut WHO (2012) melibatkan pandangan individu tentang posisi hidup mereka dalam konteks budaya, nilai, dan harapan, serta mencakup kesehatan fisik,

mental, sosial, dan kebebasan. Kesehatan tidak hanya berarti bebas dari penyakit, tetapi juga melibatkan keseimbangan tubuh, pikiran, dan adaptasi optimal terhadap lingkungan. Selain itu, kesehatan adalah proses dinamis yang mencakup kesejahteraan fisik, mental, sosial, dan fungsi adaptif seseorang terhadap lingkungannya

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang dinilai berdasarkan efisiensi, keramahan, dan kesesuaian dengan standar nasional. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sumber daya manusia yang profesional, dan infrastruktur yang memadai. Selain itu, reputasi rumah sakit sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat, yang dapat dipertahankan melalui manajemen yang baik, inovasi, komunikasi efektif, dan respons cepat terhadap keluhan pasien.

Reputasi negatif dapat timbul akibat keluhan pelanggan, seperti pelayanan lambat atau sikap tidak ramah dari tenaga medis, yang dapat memengaruhi citra rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi isu-isu tersebut, membangun kembali kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas pasien. Humas rumah sakit memegang peran penting dalam memitigasi dampak negatif dengan mempercepat inovasi, memperbaiki komunikasi, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak.

Penelitian terdahulu menegaskan pentingnya manajemen reputasi, baik dalam lingkungan offline maupun online. Dengan membangun hubungan baik dengan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengelola keluhan secara proaktif, rumah sakit dapat mempertahankan kredibilitas dan memperkuat citra positifnya di mata masyarakat. Dalam era digital, pendekatan inovatif seperti memanfaatkan media sosial dan platform digital sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan reputasi secara keseluruhan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali peran humas dalam mengelola isu-isu negatif mengenai pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena fenomena yang diteliti sulit diungkapkan dengan metode kuantitatif dan memungkinkan peneliti untuk memahami masalah secara lebih rinci dan mendalam, sesuai dengan pemahaman peneliti terhadap metodologi ini. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih kompleks mengenai fenomena yang ada, sebagaimana diungkapkan oleh para ahli seperti Strauss dan Corbin (2003) dan Sholeh (2014).

Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif, yang mana masalah yang ada atau fenomena yang terjadi dapat diinvestigasi secara menyeluruh dan mendalam. Narasumber utama dalam penelitian ini adalah pihak humas Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti membedakan antara data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber terpercaya, serta data sekunder berupa dokumentasi foto dan literatur terkait fungsi humas. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh lengkap dan valid.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaksi dari Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan dan penting, sementara penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi secara terorganisir. Verifikasi data dilakukan untuk memastikan validitas temuan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan sumber lain.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan triangulasi sumber, yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data untuk meningkatkan akurasi dan validitas temuan. Triangulasi sumber ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik dan terpercaya mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan ini menunjukkan

bahwa hasil penelitian ini memiliki dasar ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan dalam konteks penelitian kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya telah menunjukkan kemampuan dalam menjaga aliran komunikasi yang baik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Hal ini terbukti melalui stabilitas jumlah kunjungan pasien yang mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Komunikasi yang terorganisir dan transparan menjadi kunci untuk memastikan semua pihak, baik internal maupun eksternal, memiliki pemahaman yang sama terhadap kebijakan, prosedur, dan layanan yang diberikan.

Humas memiliki jembatan penghubung antara masyarakat dengan rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Peran ini mencakup pengelolaan informasi, penanganan keluhan, serta menjaga reputasi rumah sakit. Dengan komunikasi yang efektif, Humas membantu meningkatkan koordinasi internal, membangun kepercayaan pasien dan masyarakat, serta memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan dengan cara yang profesional dan memuaskan.

Namun, terdapat peluang yang belum sepenuhnya dimanfaatkan, yaitu kolaborasi dengan organisasi lain. Kerjasama lintas organisasi dapat memperkuat upaya rumah sakit Al-Irsyad Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjangkau program kesehatan yang lebih luas. Oleh karena itu, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya perlu mempertimbangkan strategi kolaborasi ini untuk mendukung keberlanjutan dan kontribusinya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

Dalam setiap kasus, humas memastikan untuk menganalisis masalah secara objektif, melakukan klarifikasi, dan menawarkan solusi yang efektif. Proses ini dilakukan dengan langkah-langkah sistematis seperti *tabayyun* (klarifikasi berdasarkan prinsip syariah Islam), konfirmasi dengan unit terkait, serta pengelompokan masalah menggunakan sistem *assessment grading* yang membedakan keluhan berdasarkan tingkat keparahan (merah, kuning, hijau). Peran humas tidak hanya sebatas menangani keluhan, tetapi juga mendukung manajemen dalam menyampaikan informasi kepada publik secara jelas, transparan, dan profesional. Humas menjadi garda terdepan dalam merespons opini publik, baik positif maupun negatif, dengan pendekatan empati dan komunikasi dua arah. Dengan demikian, humas berkontribusi dalam menjaga citra positif rumah sakit, memastikan hubungan harmonis dengan pasien dan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Penyampaian informasi resmi oleh humas atau direksi memastikan bahwa komunikasi tetap terkendali dan akurat, menghindari risiko kesalahpahaman yang dapat merusak reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Dengan pendekatan terorganisir dan berbasis nilai-nilai syariah, humas Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya mampu menjaga kualitas layanan, menangani masalah dengan efektif, serta memastikan hubungan yang baik antara rumah sakit dan masyarakat tetap terpelihara.

Manajemen rumah sakit memegang tanggung jawab yang kompleks, mencakup pengelolaan operasional, pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan, dan kepatuhan terhadap regulasi kesehatan. Dalam konteks rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, tanggung jawab ini melibatkan penyediaan layanan yang aman, efektif, serta transparansi dan akuntabilitas dalam menyelesaikan masalah.

Salah satu bentuk tanggung jawab manajemen yang menonjol adalah menangani keluhan dan menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan, termasuk pasien dan masyarakat. Dengan melibatkan tim humas sebagai perantara, manajemen memastikan bahwa masalah dianalisis secara objektif sebelum langkah klarifikasi dan penyelesaian diambil. Pendekatan ini, seperti dijelaskan melalui wawancara dengan staf humas, mencerminkan

profesionalisme dan akuntabilitas dalam menjaga hubungan baik dengan publik sekaligus melindungi reputasi rumah sakit.

Langkah-langkah yang dilakukan meliputi analisis masalah, klarifikasi melalui saluran komunikasi yang sesuai, dan penyampaian solusi. Sistem penanganan keluhan berbasis *grading* risiko (merah, kuning, hijau) yang diterapkan oleh rumah sakit menunjukkan penanganan yang terstruktur dan efisien terhadap keluhan berdasarkan tingkat keparahannya. Selain itu, hanya pihak yang berwenang, seperti humas atau direksi, yang bertanggung jawab menyampaikan informasi resmi, untuk menjaga kredibilitas dan integritas rumah sakit.

Namun, wawancara yang dilakukan lebih banyak menyoroti aspek reaktif, yaitu penanganan isu atau keluhan yang sudah terjadi, daripada aspek strategis yang mendukung kebijakan perubahan untuk perbaikan jangka panjang. Padahal, kebijakan berbasis data dan masukan dari pemangku kepentingan dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dan strategis untuk mendukung manajemen dalam menetapkan kebijakan perubahan yang menguntungkan.

Secara keseluruhan, tanggung jawab manajemen rumah sakit Al-Irsyad Surabaya telah mencakup berbagai aspek penting, namun perlu diperkuat dengan fokus pada kebijakan strategis untuk membawa perubahan yang lebih signifikan dalam layanan kesehatan.

Penutup

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya berhasil menjaga komunikasi baik antara manajemen dan masyarakat, tercermin dari stabilitas kunjungan pasien dan kepercayaan terhadap layanan. Humas mengelola informasi, menangani keluhan, dan menjaga reputasi rumah sakit, serta memperkuat koordinasi internal dan membangun kepercayaan publik. Namun, potensi kerjasama dengan organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas program kesehatan masih perlu dimanfaatkan. Selain itu, perlu pendekatan lebih proaktif dan strategis dalam mendukung kebijakan jangka panjang manajemen. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kontribusi terhadap masyarakat, Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya perlu fokus pada kebijakan strategis berbasis data dan masukan pemangku kepentingan. Pendekatan proaktif dalam pengambilan keputusan akan memperkuat efektivitas layanan jangka panjang. Selain itu, optimalkan kerjasama dengan organisasi lain untuk memperluas program kesehatan dan mendukung inisiatif preventif. Dengan strategi ini, rumah sakit dapat memperkuat reputasi dan dampak positif bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Adhandayani, A. (2020). *MODUL METODE PENELITIAN 2 (KUALITATIF)*.
- Advenita, M., Elmada, G., Elmaresa, M. V., Wardhani, S., Adelina, W., & Putri, N. (2022). *JURNAL KOMUNIKASI PROFESIONAL Online reputation management with an Electronic word of mouth approach*. 6(2), 119–128.
- Azis, S. (2001). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Reputasi (Studi Pada Bank Mandiri Purwokerto)*.
- Bisnis, F. E. dan. (2022). *Keluhan Seorang Konsumen dan Respon Perusahaan Terhadap Keluhan Konsumen*. <https://feb.umsu.ac.id/keluhan-seorang-konsumen-dan-respon-perusahaan-terhadap-keluhan-konsumen/>
- Cara Mantapkan Reputasi Rumah Sakit*. (2020). Humas Indonesia.

- <https://www.humasindonesia.id/berita/cara-mantapkan-reputasi-rumah-sakit-424>
- Halizah, S. N., Infante, A., & Darmawan, D. (2022). Keterbentukan Kepercayaan Pelanggan Shopee Melalui Kualitas Hubungan, Reputasi dan Keamanan Marketplace. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(1), 256–261. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i1.1712>
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(3), 108–114. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Jacob, D. E., & Sandjaya. (2018). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Masyarakat Karubaga District Sub District Tolikara Propinsi Papua. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (JNIK) LP2M Unhas*, 1, 1–15.
- Jenis, A., & Data, S. (2017). BAB III METODE PENELITIAN. *Jurnal Katalogis*, 5(12).
- Kahardja, I. W. (2022). Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi dalam Manajemen Krisis dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 530. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738>
- Karno, D. (2023). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Kartika, R. (2020). *Komunikasi Efektif untuk Keberlanjutan Rumah Sakit*. PRINDONESIA.CO. <https://www.prindonesia.co/detail/2018/Komunikasi-Efektif-untuk-Keberlanjutan-Rumah-Sakit>
- Khalish, I. R., Hafiar, H., & Erdinaya, L. K. (2017). Hubungan Informasi Dalam Kegiatan Promosi All About Wedding Dengan Sikap Peserta Terhadap Vendor Wedding Lintas Warna. *Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi)*, 2(2), 180. <https://doi.org/10.25124/liski.v2i2.254>
- Kustiawati, K., Setiadarma, A., & Priliantini, A. (2019). Strategi Public Relations dalam Manajemen Isu Keamanan Pangan di Pizza Hut Indonesia. *Jurnal Komunika*, 8(2), 53–62.
- Nasiroh, A., Sadono, T. P., & Pratiwi, N. M. I. (2022). *Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSU Bunda Sidoarjo*. 16–20.
- Nugroho, R. A., & Mucharam, A. (2021). STRATEGI MANAJEMEN ISU HUMAS PT ANGKASA PURA 1 DALAM MENANGANI PEMBERITAAN NEGATIVE(Studi Kualitatif Mengenai Fasilitas Difabel Di Bandara Yogyakarta International Airport). *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, 26 (1), 32–46.

- Patrianti, T. (2020). Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *KAIS: Kajian Ilmu Sosial*, 1(1), 44–55.
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/kais/article/view/6289>
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*.
- Ramdhani Purba, P. (2019). *STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM PENGEMBANGAN WISATA SITU CISAMPING DI DESA BATUKARAS KECAMATAN CIJULANG KABUPATEN PANGANDARAN*.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Saleh, Z. (2021). *Pengembangan Potensi Diri Anak Melalui Program kegiatan Islami Majelis Anak Shaleh Kota Parepare*.
- Sholeh, M. (2014). *PERAN KOMITE SEKOLAH DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN (Suatu Studi pada SMA Negeri 2 Sampang Kabupaten Sampang)*.
- Susilowati. (2021). Manajemen Reputasi dan Pembentukan Citra PT Kimia Farma Tbk dalam Kasus Daur Ulang Alat Rapid Test Covid-19. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2), 222–235.
- Usman, U. (2017). *Peran Humas Setda Kabupaten dalam Membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan*.
- Wa'dah, H., Meilina, I., Safitri, S. D., & Patrianti, T. (2023). Analisis Manajemen Reputasi Online Telkomsel Terkait Keluhan Pelanggan Pada Platform Digital. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Februari, 2023(3), 184–191.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7613755>
- Wahyuni, N. S. (2022). *Kesehatan dan Makna Sehat*. KEMENTERIAN KESEHATAN DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN.
- Wahyuningsih, Y. (2021). *STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM "TIRTA SATRIA" BANYUMAS*.

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	conference.untag-sby.ac.id Internet Source	3%
2	repository.unej.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
4	Yanti Kusuma, Catur Ediatmojo. "TANTANGAN REALISASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN SELAMA PANDEMI COVID-19", Paedagoria : Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan, 2021 Publication	1%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	jurnal.kominfo.go.id Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%

8	worldwidescience.org Internet Source	1 %
9	ejournal.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
10	123dok.com Internet Source	1 %
11	Fajar Harefa, Palindungan Lahagu, Yupiter Mendrofa, Eliyunus Waruwu. "Implementasi azas transparansi dalam pengadaan barang dan jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Nias", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2024 Publication	1 %
12	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
13	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1 %
14	ancsjhow.blogspot.com Internet Source	1 %
15	id.stpatrickschoolwhitelake.org Internet Source	1 %
16	mebis.upnjatim.ac.id Internet Source	1 %
17	ojs.unmuha.ac.id Internet Source	

1 %

18

www.giikorea.co.kr

Internet Source

1 %

19

dspace.uui.ac.id

Internet Source

<1 %

20

ejournal.iainbengkulu.ac.id

Internet Source

<1 %

21

id.scribd.com

Internet Source

<1 %

22

repository.ibs.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

JURNAL DINDA.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
