

**KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KESEHATAN RUMAH
SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



OLEH

SUPIANTO
NIM. 10643004202

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1431 H/2010 M**

ABSTRAK

KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan salah satu produk jasa pelayanan kesehatan jiwa yang menyediakan fasilitas pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Berhubung banyaknya yang membutuhkan layanan kesehatan serta meningkatnya masalah kesehatan jiwa maka Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Pelaksanaannya tentu harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dikarenakan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Jiwa satu-satunya di Provinsi Riau. Dari penjelasan tersebut, penelitian ini yang utama bertujuan untuk mengetahui kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah Kabag TU dan pegawai Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang berjumlah 5 orang yang berkecimpung langsung di kehumasan serta yang mengetahui kinerja Humas.

Untuk mengetahui kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau penulis menggunakan metode kualitatif yakni menggunakan dan menjelaskan permasalahan yang di teliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode ini akan menjawab apakah Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau kinerjanya sudah optimal atau tidak seperti kemampuan memberikan pelayanan yang ramah, aman, nyaman dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, Humas telah melakukan kinerjanya secara optimal terbukti dengan terjalannya kerjasama dengan masyarakat baik instansi pemerintah maupun swasta. Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah cukup baik sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Drs. Tengku Murzal selaku Kabag TU juga pimpinan dari Kasubag Humas dan Perlengkapan mengatakan bahwa Humas dalam melakukan kinerjanya sudah di jalankan dengan baik terbukti bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dapat memenuhi tugas dan fungsi yang telah diberikan, hal ini tercermin dari dapat terlaksananya tugas yang telah dituangkan dalam rencana strategis (Renstra) tahun 2009-2013, salah satunya meningkatkan pelayanan rumah sakit seperti terlaksananya pendidikan dan pelatihan formal tenaga administrasi dan medis dan para medis Rumah Sakit.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Identifikasi Masalah	7
E. Batasan Masalah.....	7
F. Rumusan Masalah	7
G. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
H. Kerangka teoritis	9
I. Konsep Operasional	25
J. Metode Penelitian.....	28
K. Teknik Pengumpulan Data.....	29
L. Teknik Analisa Data.....	30
M. Sistematika Penulisan	31
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	32
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	32
B. Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.....	35
C. Aktivitas Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	38
D. Kontribusi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi riau bagi masyarakat.....	38
BAB III PENYAJIAN DATA	46
A. Pengenalan	46
B. Kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	47
C. Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan	56
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan kesehatan	61

BAB IV ANALISA DATA	64
A. Pengenalan	64
B. Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	64
C. Memberikan Pelayanan Dalam Bentuk Keamanan, Kenyamanan, Keramahan dan Ketepatan Waktu	71
D. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan	73
E. Rumusan Kajian	80
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat pentingnya kesehatan bagi masyarakat, Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Departemen Kesehatan RI:2008).

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya termasuk masyarakat miskin. Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam rangka memenuhi hak masyarakat sebagaimana di amanatkan konstitusi dan undang-undang departemen kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah juga berdasarkan kajian bahwa indikator-indikator kesehatan akan lebih baik apabila lebih memperhatikan pelayanan yang terkait kemiskinan. Saat ini pemerintah sedang memantapkan penjaminan kesehatan bagi masyarakat sebagai bagian dari pengembangan jaminan secara menyeluruh. Berdasarkan pengalaman masa lalu dan belajar dari pengalaman berbagai negara lain yang lebih dahulu mengembangkan jaminan kesehatan, sistem ini merupakan suatu pilihan yang tepat untuk menata sub sistem pelayanan kesehatan yang searah dengan subsistem pembiayaan kesehatan (Departemen Kesehatan RI:2008).

Dengan kondisi pemerintah sangat memperhatikan kesehatan masyarakat diharapkan rumah sakit milik pemerintah daerah dapat bersaing dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kepuasan dan kenyamanan serta keamanan terutama kepada pasien maupun masyarakat merupakan bagian unit kerja dari Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Selain membantu dalam proses keperawatan terhadap peningkatan kesehatan pasien/masyarakat, dalam menjalankan fungsinya Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau juga memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pasien/masyarakat, serta berusaha untuk memenuhi keinginan dan hasrat yang menjadi media pemenuhan kebutuhan bagi pasien. Tentunya dalam proses ini tidak hanya melibatkan satu atau dua orang personel humas saja, tetapi kegiatan yang mempertaruhkan citra rumah sakit tersebut mesti melibatkan seluruh komponen yang ada dalam lingkungan rumah sakit tersebut.

Sesuai dengan visi misi serta tujuan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yakni terwujudnya Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa serta memberikan pelayanan kesehatan umum dan lainnya tentu ini memerlukan sebuah manajemen kinerja yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga dipandang baik oleh masyarakat atau pasien (Pemprov Riau, 2009).

Dalam rangka terciptanya visi misi serta tujuan Rumah Sakit Jiwa Tampan terutama terhadap pelayanan, Rumah Sakit Jiwa Tampan memiliki perencanaan strategis yang tersusun dalam laporan akuntabilitas kinerja tiap tahunnya. Pra penelitian yang dilakukan penulis, terdapatnya masalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Dalam hal ini tentunya ada faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Salah seorang pegawai dari humas mengakui memang banyak masyarakat atau pasien yang mengeluh terhadap pelayanan terutama masalah keramahan, sumber daya manusianya kurang, ketepatan waktu, dan sarana prasarana Rumah Sakit Jiwa Tampan yang kurang lengkap atau kurang memadai untuk pasien, tentunya ini adalah masalah mutu yang diberikan (Observasi, tanggal 3 Juli 2010).

Humas yang bertugas sebagai pemberi informasi, menyatukan sikap atau tindakan suatu lembaga atau mengajak masyarakat mengubah sikap kepada yang lebih baik. Sementara itu sebagai humas Rumah Sakit Jiwa Tampan tentunya dalam hal pelayanan harus mampu memberi pelayanan yang lebih baik untuk perkembangan atau citra rumah sakit kedepannya (Hamdan Adnan dan Hafied Cangara:1996).

Terkait dari hal tersebut merupakan bagian dari kerja Humas serta seluruh pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar citra rumah sakit tidak dianggap negatif oleh masyarakat.

Maka berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dengan judul “Kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun yang menjadi alasan bagi peneliti untuk mengangkat judul ini menjadi sebuah penelitian adalah :

- a. Menurut peneliti, masalah tersebut menarik untuk dibahas dengan anggapan dasar bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan dasar bagi seluruh komponen masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan pada masyarakat dituntut dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan serta kemudahan bagi mereka yang membutuhkan, khususnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- b. Masalah yang diangkat sangat berkaitan dengan jurusan yang peneliti tekuni pada jenjang perguruan tinggi ini, serta peneliti merasa mampu untuk melakukan kajian ini baik dari segi penggunaan waktu, dana serta unsur penelitian yang lainnya.

C. Penegasan Istilah

Dalam judul penelitian yang diangkat terdapat beberapa istilah yang peneliti rasa sangat perlu untuk diberikan penjelasan guna mempermudah pemahaman dan

pengertian untuk menghindari kesalahpahaman. Penjelasan istilah dalam judul penelitian ini antara lain :

1. Kinerja

Drs. Ahmad A.K. Muda kinerja adalah sesuatu yang dicapai, kemampuan kerja (tentang peralatan) prestasi yang diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2006). Simamora (2002:423) memberi batasan kinerja, kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

2. Humas

Menurut kamus IPR terbitan bulan November 1987 :”Praktek humas atau PR adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khlayaknya.

Frank Jefkin berpendapat bahwa “Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khlayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian” (Frank Jefkin, 1999:8-9).

3. Rumah Sakit Jiwa Tampan

Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisi serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Pemprov Riau, 2009).

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisistik dan subspecialistik serta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah.

4. Pelayanan Kesehatan

Azrul Anwar (1996:51) menyatakan yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dari penjelasan istilah tersebut di atas dapat diartikan bahwa penelitian dengan judul kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ini adalah penelitian dengan maksud untuk mengetahui kesuksesan kinerja Humas dalam usaha meningkatkan pelayanan kesehatan.

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, seterusnya dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?
2. Apa faktor pendukung kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?
3. Apa faktor penghambat kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?

E. Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan tulisan ini, peneliti merasa perlu untuk memberikan batasan masalah terhadap permasalahan yang akan diteliti, yaitu kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pembatasan masalah di atas, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalah : Bagaimana kinerja Humas dalam meningkatkan

pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau serta apa faktor penghambat dan pendukungnya?

G. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
- c. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilakukannya penelitian ini antara lain :

- a. Diharapkan mampu memberikan kontribusi yang dapat membangun kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien atau masyarakat tentunya.
- b. Penelitian ini juga bermaksud untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir peneliti guna memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* S1 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

H. Kerangka Teoritis

1. Kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

a. Kinerja

Simamora (2002:423) memberi batasan kinerja, kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*)

diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya. Pengertian tersebut menyoroiti kinerja berdasarkan hasil yang dicapai seseorang setelah melakukan pekerjaan.

Armstrong dan Baron (1998:15) dalam (Wibowo, 2007:2) juga menjelaskan kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

John Witmore (1997 : 104) dalam bukunya *coaching for performance* “kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan”. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang di emban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Brian Maskel (1981) dalam (Wibisono, 2006 : 22) mengajukan tujuh kriteria manajemen kerja yang baik untuk menjadikan perusahaan kelas dunia. Ketujuh kriteria tersebut adalah :

1. Sistem manajemen kinerja yang dirancang hendaknya berkaitan langsung dengan strategi perusahaan.

2. Variabel-variabel sebaiknya diukur menggunakan ukuran-ukuran nonfinansial.
3. Sistem manajemen kinerja yang dirancang harus fleksibel dan dapat bervariasi tergantung dari lokasi perusahaan.
4. Sistem manajemen kinerja yang di rancang harus bersifat dinamis, selalu diperbarui seiring dengan perubahan waktu.
5. Sistem manajemen kinerja harus sesederhana mungkin dan mudah dioperasikan.
6. Dalam sistem manajemen kinerja tersebut harus dimungkinkan adanya umpan balik yang cepat bagi operator dan manajer yang bertanggungjawab, agar dapat diambil tindakan sesegera mungkin dalam pelaksanaan proses perbaikan.
7. Sistem manajemen kinerja yang dirancang harus ditujukan untuk proses perbaikan bukan sekedar untuk pemantauan.

Secara ringkas, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen kinerja yang dirancang harus dapat mengakomodasikan sistem operasi dari sebuah perusahaan.

Mink (1993) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya :

- a. Berorientasi pada prestasi;
- b. Memiliki percaya diri;
- c. Berpengendalian diri;
- d. Kompetensi.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

1. Kemampuan mereka;
2. Motivasi;
3. Dukungan yang diterima,
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*Situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Frazier Moore mengatakan landasan bagi hubungan karyawan yang baik adalah kebijaksanaan personalia yang logis yang mendorong perusahaan untuk memberikan pekerjaan yang teratur, kondisi pekerjaan yang baik, upah yang memadai, kesempatan untuk memperoleh kemajuan, penghargaan atau reward atas prestasi, kesempatan mengemukakan pendapat serta keuntungan yang diinginkan karyawannya (Frazier Moore, 2000:4).

Selanjutnya Frazier Moore (2000:5) mengatakan bahwa karyawan sama-sama menghendaki :

1. Kondisi pekerjaan yang baik
2. Upah yang memadai
3. Penghargaan atas prestasi
4. Kesempatan mengemukakan pendapat
5. Kesempatan memperoleh kemajuan

David C. Mc Clelland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001:68) berpendapat bahwa “ ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan

pencapaian kerja”. Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Selanjutnya Mc. Clelland dalam (Wibowo:2009) mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu :

1. Memiliki tanggungjawab yang tinggi
2. Berani mengambil resiko
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut Gibson (1987) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Menurut Bernardin dan Russel “*A Way Of Measuring The Contribution Of Individuals To*

Their Organization". Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja. Menurut Cascio (1992:267)" penilaian kinerja adalah sebuah gambaran deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok". Menurut Bambang Wahyudi (2002:101) dalam (Wibowo:2009)" penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangnya".

d. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Syafarudin Alwi (2001:187) secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development* yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan :

1. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
2. Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*
3. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi

Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :

1. Prestasi riil yang dicapai individu
2. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja
3. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

Manfaat penilaian kinerja kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
2. Perbaikan kinerja
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
5. Untuk kepentingan penelitian pegawai
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan disain pegawai.

e. Pengukuran Kinerja

Indikator kinerja yang digunakan dalam mengukur kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau meliputi indikator kinerja sasaran strategis dan indikator kinerja kegiatan. Penetapan indikator kinerja didasarkan pada perkiraan yang realistis dengan memperhatikan tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta data pendukung yang ada. Indikator kinerja sasaran strategis merupakan ukuran keberhasilan pencapaian sasaran strategis.

Wibowo (2009:350) adapun klasifikasi pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Produktivitas

Kemampuan *Public Relations* dalam menempatkan jabatan seseorang berdasarkan potensi yang dimiliki masing-masing pegawai. Yang dimaksud dengan penempatan tenaga adalah pemilihan dan penempatan orang yang tepat dan memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk setiap jabatan/posisi (*the right man in the right position*).

Dari hal diatas dapat diartikan bahwa produktivitas merupakan kemampuan untuk menghasilkan tingkat kinerja yang lebih baik dengan penempatan tenaga kerja yang sesuai jabatan atau posisinya.

2. Kualitas

Pada kualitas bisa dilihat dari ukuran kepuasan pelanggan/masyarakat atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.

3. Ketepatan waktu

Pada dasarnya, ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

4. Cycle time

Cycle time artinya mengukur berapa lama sesuatu dilakukan.

5. Pemanfaatan sumber daya

Untuk melaksanakan kinerja yang baik maka sumber daya manusianya juga harus baik pula. Artinya untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan tergantung dari sumber daya manusianya bagus atau tidak.

6. Biaya

Biaya sangat berpengaruh dalam meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan pendapatan dalam sebuah perusahaan.

Armstrong (1994: 86) dalam Wibowo (2009: 351) mengklasifikasikan ukuran kinerja dalam empat tipe, yaitu sebagai berikut.

1. *Ukuran uang*, dipergunakan untuk mengukur memaksimalkan *income*, meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan tingkat pendapatan.
2. *Ukuran waktu*, mengekspresikan kinerja dengan jadwal waktu kerja, jumlah jaminan simpanan dan kecepatan aktivitas.
3. *Ukuran pengaruh*, termasuk pencapaian standar, perubahan dalam perilaku (kolega, staf, atau pelanggan), pelengkap fisik kerja dan tingkat penerimaan layanan.
4. *Reaksi*, menunjukkan bagaimana orang lain menilai pekerja dan oleh karenanya kurang objektif. Reaksi dapat diukur dengan penilaian rekan kerja, pelanggan atau analisis terhadap keluhan.

Selanjutnya Wibowo (2009:351) menjelaskan indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang *prospektif* (harapan kedepan) daripada *retrospektif* (melihat kebelakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Terdapat tujuh indikator kinerja. Dua diantaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Namun kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan diantara ketujuh indikator tersebut Wibowo (2009:101-102) berpandangan sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi.

2. Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan.

3. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

4. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

f. Humas

Mengenai definisi Humas Edward L. Bernays seorang pelopor Humas di Amerika Serikat dalam bukunya *Public Relations* (1952), menjelaskan bahwa Humas mencakup tiga aspek, yakni :

1. Memberi informasi kepada masyarakat
2. Mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka
3. Melakukan usaha-usaha untuk menyatukan sikap dan tindakan suatu lembaga atau organisasi dengan publiknya, atau sebaliknya.

Hubungan masyarakat adalah suatu fungsi manajemen yang dapat membantu dalam memilih saluran komunikasi bersama, saling pengertian, pengendalian dan

kerjasama diantara organisasi dengan publik-publiknya; membicarakan isu-isu pengelolaan, meningkatkan pengetahuan dan tanggap terhadap pendapat umum, bertindak untuk memberikan arah kebijaksanaan yang ditempuh organisasi melalui riset atau teknik-teknik komunikasi sebagai instrumennya” (Hamdan Adnan, Hafied Cangara, 1996:16-21).

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations*, yang menjelaskan bahwa Humas mempunyai tiga fungsi utama, yaitu sebagai berikut :

- 2) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 3) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 4) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Adapun ruang lingkup tugas Humas (Rosady, 1999:22) antara lain meliputi :

- a. Membina hubungan kedalam (*public internal*)

Yang dimaksud dengan public internal adalah public yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan itu sendiri. Dan mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif didalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

- b. Membina hubungan keluar (*public eksternal*)

Publik umum (masyarakat) adalah public eksternal. Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif publik terhadap lembaga yang diwakilinya.

2. Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan pelayanan kesehatan, mengenal paling tidak dua pembatasan. Pembatasan yang dimaksud ialah (Azwar, 1996:50-51):

1. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Pembatasan pertama yang telah disepakati adalah pada derajat kepuasan pasien. Artinya suatu pelayanan kesehatan dinilai baik, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

2. Pembatasan pada upaya yang dilakukan

Pembatasan kedua yang telah disepakati adalah pada upaya yang dilakukan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Suatu pelayanan kesehatan, sekalipun dinilai dapat memuaskan pasien, tetapi apabila penyelenggaraannya tidak sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi, bukanlah pelayanan kesehatan yang bermutu.

Bertitik tolak dari adanya dua batasan tersebut, maka yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Adapun dimensi pelayanan kesehatan antara lain:

- a. Akses terhadap pelayanan (access to service)
- b. Efektivitas (effectiveness)
- c. Efisiensi (efficiency)
- d. Kontinuitas (continuity)
- e. Keamanan (safety)
- f. Hubungan antar manusia (interpersonal relations)
- g. Kenyamanan (amenities)

Dari dimensi pelayanan kesehatan di atas, dapat kita lihat apa yang menjadi penilaian pelayanan kesehatan yakni pada umumnya untuk meningkatkan pelayanan ada dua cara:

1. Meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material.

2. Memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan.

Dalam konsep *service of excellent* terdapat empat unsur pokok yaitu : 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, 4) kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

Terdapat 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa (Rosady, 2007:227), yaitu sebagai berikut :

1. *Reliability*

Yaitu keandalan, mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), serta dapat memenuhi janji pelayanan.

2. *Responsiveness*

Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

3. *Competence*

Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan pada pelanggan.

4. *Access*

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa mudah diakses pelanggan.

5. *Courtesy*

Memiliki sifat sopan santun, respek, perhatian, keramahan, dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis dan lain-lain.

6. *Communication*

Media komunikasi yang dipergunakan selain dapat memudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi, dan mudah dipahami.

7. *Credibility*

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama dan reputasi yang baik.

8. *Security*

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu resiko, atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik.

9. *Understanding Or Knowing The Customer*

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

10. *Tangibles*

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruangan, fasilitas, dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya.

Fungsi sarana pelayanan (Moenir, 2000:119) adalah :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa;
- c. Kualitas yang lebih baik/terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Lebih mudah/sederhana dan dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang berkepentingan;
- g. Menimbulkan perasaan puas.

Pengertian pelayanan kesehatan banyak macamnya. Menjabarkan pendapat Levey dan Loomba (1973) dalam (Azwar:1996) maka yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Syarat pokok pelayanan kesehatan (Azwar, 1996)

1. Tersedia dan berkesinambungan
2. Dapat diterima dan wajar

3. Mudah dicapai
4. Mudah dijangkau
5. Bermutu

I. Konsep Operasional

Berdasarkan jabaran kerangka teoritis diatas maka dapat dirumuskan konsep operasional sehingga dapat memudahkan kita untuk mengetahui bagaimana kinerja Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Wibowo (2009:102) menyatakan adapun indikator-indikator kinerja :

1. Produktivitas

Kemampuan yang memfokuskan pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

2. Motivasi

Didalam melaksanakan hubungan dengan internal *public relations*, seorang *public relations* harus bisa memberikan motivasi (motivator) pada karyawannya untuk menunjang semangat kerja karyawan dengan memberikan umpan balik (feed back) atas prestasi yang telah dicapai, baik dalam bentuk penghargaan atau imbalan atas kerjanya.

3. Kualitas atau mutu

Bagian ini baik internal rumah sakit maupun eksternal seperti mengutamakan pelayanan atau kepuasan pasien harus memperhatikan kualitas yakni pelayanan yang diberikan, kemampuan kerja serta sarana prasarana yang lengkap.

4. Pemanfaatan sumber daya

Humas harus memikirkan dan meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawainya melalui pendidikan dan pelatihan agar lebih professional serta mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya guna meningkatkan kinerja yang lebih baik.

5. Biaya

Dalam memaksimalkan kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam mencapai visi misinya biaya merupakan hal penting, yakni biaya merupakan sebuah ukuran untuk meningkatkan pendapatan serta meminimalisir pengeluaran.

6. Cycle Time

Cycle time adalah mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Artinya humas mempersiapkan waktu atau memperkirakan apa yang harus dikerjakan untuk mencapai hasil kerja yang baik dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

Sedangkan indikator-indikator peningkatan pelayanan menurut Wyckof (dalam Rosady, 1998:277) :

1. Keamanan

Keamanan tersebut antara lain :

- a. Keamanan yang terjamin, seperti gangguan keributan atau pasien gila
- b. Parkir area disertai pengamanan yang ketat dengan tersedianya pos satpam
- c. Menawarkan solusi yang terbaik, untuk mengatasi persoalan yang ada.

2. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan hal yang sangat penting didalam rumah sakit, baik ruang rawat inap maupun ruang rawat jalan, Beberapa diantaranya :

- a. Kebersihan ruangan rawat inap/rawat jalan
- b. Fasilitas yang lengkap
- c. Fasilitas ruang tunggu yang bersih

3. Keramahan

Keramahan merupakan salah satu bentuk layanan jasa dalam kontak personal, artinya pihak humas meski bisa bersikap ramah karena hal tersebut sangat mendukung perkembangan Rumah Sakit Jiwa Tampan kedepannya.

Keramahan yang dimaksud antara lain :

- a. Pelayanan saat kedatangan
- b. Pelayanan rawat inap dan rawat jalan
- c. Membangun hubungan baik dengan masyarakat atau pasien

d. Mendengar dan memperhatikan keluhan-keluhan yang diutarakan masyarakat/pasien

4. Ketepatan waktu

Pelayanan yang berkualitas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan khususnya ketepatan waktu, seperti berikut:

a. Ketepatan dalam menangani keluhan masyarakat/pasien

b. Penyambutan masyarakat/pasien

c. Pelayanan saat kedatangan

5. Hubungan antar manusia

Yakni meningkatkan hubungan sesama pegawai serta pasien atau masyarakat karena pasien sangat mengharapkan keakraban terhadap pelayanan yang diinginkan dari perawat atau pihak rumah sakit.

J. Metode Penelitian

a. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang beralamat di Jalan H.R. Soebrantas Km 12,5 Panam.

b. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala Bagian Tata Usaha juga pegawai Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

c. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

d. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data-data yang diperoleh secara langsung melalui Kepala Bagian Tata Usaha dan Pegawai Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini adalah literatur-literatur yang dapat digunakan sebagai data pendukung penelitian serta hasil-hasil penelitian yang relevan dengan masalah dalam penelitian ini.

e. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian kualitatif sampel disebut dengan informan adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Tata Usaha dan pegawai Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dimana *Purposive Sampling* adalah memilih orang-orang tertentu berdasarkan tujuan yang diambil penulis. Penulis mengambil informan sebanyak 6 orang, yaitu Kepala Bagian Tata Usaha, Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan, Staf Humas, Staf Perlengkapan (Penyimpan Barang), Staf Perlengkapan (Pengurus Barang), dan Staf Perlengkapan.

K. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penulis mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada pegawai Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, untuk keperluan ini penulis membuat pedoman wawancara.

2. Observasi

Penulis langsung turun kelapangan untuk melihat secara langsung kinerja humas dalam kegiatannya sehari-hari.

3. Dokumentasi

Penulis mendapatkan sejumlah data yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik tertulis, gambaran, maupun elektronik-elektronik, dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah.

L. Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu menggunakan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka. Moleong (2000:103) mendefinisikan analisa data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Rachmat Kriyantono, 2007:163).

M. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan meliputi Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis, Konsep Operasional, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Lokasi Penelitian
Berisikan sejarah singkat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, struktur Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan serta fasilitas-fasilitas yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

BAB III : Penyajian Data
Kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

BAB IV : Analisis Data

BAB V : Penutup

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Adapun sejarah singkat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang beroperasi tanggal 5 juli 1984. Sejak tahun 2002, Rumah Sakit Jiwa Tampan ditetapkan akreditasi tipe A di bawah Pemerintah Daerah Provinsi Riau nomor 18 tanggal 10 Desember 2002 dengan kondisi sumber daya manusia (SDM) Rumah Sakit Jiwa Tampan sampai akhir Desember 2008 sebanyak 167 orang PNS, 14 orang calon pegawai negeri sipil (CPNS) dan 21 orang tenaga honorer, tenaga tersebut sebagai motor penggerak dengan anggaran tahun 2008 (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Rumah Sakit Jiwa Tampan berdiri di atas lahan seluas 110.016 m². luas bangunan Rumah Sakit Jiwa Tampan 4.906 m². dan tahun anggaran 2002 Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mendapatkan bantuan pembangunan ruang pendidikan dari dana APBN, dibangun seluas 900 m² dan anggaran 2008 membangun gedung baru untuk perawatan NAPZA sebanyak dua lantai. Pada lantai bawah seluas 941 m² dan lantai atas seluas 475 m² yang di biyai dari dana APBN Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Sarana dan prasarana memperoleh bantuan dana pembangunan dan pemeliharaan Rumah Sakit Jiwa Tampan untuk terlaksananya kinerja dalam meningkatkan pelayanan dengan sistem pengelolaan untuk teknis operasional sesuai standard rumah sakit tipe A, terlaksananya kinerja dalam meningkatkan pelayanan dengan pembiayaan dan penerimaan berasal dari anggaran pendapatan belanja daerah provinsi riau (APBD) memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan instansi yang bertanggung jawab mengelola pendapatan daerah dari sektor penerimaan negara bukan pajak (PNBP) atas jasa pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan menargetkan pendapatan dalam hal ini terealisasi penerimaan melebihi target yang direncanakan (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Dalam menjalankan tugas pokoknya Rumah Sakit Jiwa Tampan memiliki pelayanan kesehatan jiwa, pelayanan konsultasi psikolog, pelayanan laboratorium klinik, pelayanan radiologi, pelayanan farmasi, pelayanan gawat darurat, pelayanan pemulihan ketergantungan narkotika psikotropika dan zat adiktif, pelayanan kesehatan jiwa masyarakat, pelayanan gizi, pelayanan kesehatan VCT (*Voluntary Counseling Testing*), pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan umum dan lainnya (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Selain dari hal diatas Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan sebagai lahan praktek akademi dan universitas yang memiliki pendidikan medis dan sebagai pusat penelitian tentang kejiwaan serta umum. Sesuai tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mempunyai rencana strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin di capai selama kurun waktu lima tahun kedepan dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul. Dalam mewujudkan kondisi dan kompetensi yang lebih baik, rumah Sakit Jiwa Tampan memiliki visi dan misi sebagaimana yang telah dirumuskan dan disepakati bersama yakni terwujudnya Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai Rumah Sakit Jiwa rujukan pelayanan kesehatan jiwa dan penanggulangan narkoba yang profesional dan berbasis masyarakat terbaik se-Sumatera tahun 2020. sedangkan untuk dapat mewujudkan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan pernyataan misi sehingga diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dan mengetahui peran dan program-programnya serta hasil yang diperoleh diwaktu yang akan datang (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Misi Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai berikut (Pemprov, 2009):

1. Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan jiwa secara promotif, preventif, akuratif, dan rehabilitatif yang profesional dan berbasis masyarakat.
2. Mengembangkan dan meningkatkan penanggulangan narkoba sebagai program unggulan.

3. Memberi pelayanan kepada penderita HIV/AIDS sebagai dampak penyalahgunaan narkoba.
4. Memberikan pelayanan untuk tumbuh kembang anak.
5. Memberikan pelayanan kesehatan secara elektik dan holistic untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.
6. Memberikan kesan pada masyarakat bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan pusat pelayanan kesehatan sesuai dengan spesialisasi yang ada.

B. Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Struktur organisasi merupakan suatu gambaran menjelaskan tentang tugas dan peran serta wewenang setiap departemen atau bagian dan juga menggambarkan hubungan antara masing-masing sub unit antar organisasi. Baik secara vertikal yaitu antara pimpinan dan bawahan maupun secara horizontal yaitu antara sesama karyawan merupakan bagian dalam rumah sakit tersebut (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Pada umumnya susunan organisasi humas pada setiap rumah sakit merupakan kesamaan, karena setiap rumah sakit memiliki pasien dan setiap rumah sakit memiliki pelayanan pokok yang sama yaitu perawatan, penginapan, pengobatan dan pelayanan lainnya. Sedangkan bentuk setiap rumah sakit berbeda antara rumah sakit yang satu dengan lainnya, hal ini disebabkan perbedaan jenis dan tipe rumah sakit. Struktur organisasi hubungan masyarakat rumah sakit yang dibentuk dimana garis-garis menghubungkan setiap jabatan dalam struktur organisasi adalah tanggung jawab dan koordinasi. Setiap struktur dibawah bertanggung jawab terhadap yang di atasnya. Adapun resmi berdirinya hubungan masyarakat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yaitu: pada tanggal 5 desember nomor 8 tahun 2008, diresmikan oleh Gubernur Riau (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Hubungan masyarakat Rumah Sakit Jiwa Tampan mempunyai 2 struktur: Kepala Bagian Tata Usaha Humas yang dijabat oleh Drs. Tengku Murzal dan Kepala

Sub Bagian Humas yang dijabat oleh Yulia Rasmi, S.K.M. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dapat dilihat dilampiran halaman belakang (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Adapun *Job Description* dari rumah sakit adalah sebagai berikut (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009) :

1. Bagian sekretariat

Mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan administrasi umum, administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, hubungan masyarakat dan perencanaan pendidikan dan latihan.

2. Bagian pelayanan medik

Mempunyai tugas penyusunan bahan perumusan dan teknis pelaksanaan serta peningkatan mutu standar pelayanan kegiatan satuan kerja fungsional dalam kegiatan pelayanan medik.

3. Bidang penunjang medik

Mempunyai tugas penyusunan bahan perumusan, perencanaan dan teknis pelaksanaan kegiatan instalasi dalam kegiatan penunjang medik. Bidang penunjang medik membawahi antara lain:

- a. Sub bidang sumber daya manusia penunjang medik
- b. Sub bidang sarana dan prasarana penunjang medik.

4. Bidang keperawatan

Bidang keperawatan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan keperawatan dan peningkatan mutu asuhan keperawatan.

Bidang keperawatan membawahi antara lain:

- a. Sub bidang sumber daya manusia perawatan
- b. Sub bidang sarana dan prasarana keperawatan
- c. Bidang kelompok jabatan fungsional

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sesuai bidang keahliannya. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009) :

- a. Untuk pelaksana fungsional, dipimpin oleh seorang pejabat fungsional selaku unit yang ditunjuk diantara pejabat fungsional yang mampu dilingkungan unit yang bersangkutan.
- b. Unit instalasi, yang bertugas mengadakan fasilitas fisik yang menunjang kegiatan unit pelaksana fungsional berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan.
- c. Unit satuan pengawas intern adalah kelompok fungsional yang bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pengelolaan sumber daya Rumah Sakit Jiwa Tampan.
- d. Komite medik adalah kelompok tenaga medis yang anggotanya dipilih dari keanggotaan staf medis fungsional.
- e. Unit rekam medik, secara teknis berada dibawah bagian secretariat.
- f. Pendidikan dan pelatihan pegawai diklat, ditetapkan oleh Direktur dan berada dibawah Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

C. Aktivitas Rumah Sakit Jiwa Tampan

Adapun aktivitas Rumah Sakit Jiwa Tampan provinsi riau merupakan suatu rumah sakit yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan beberapa pelayanan pengobatan, perawatan dan rawat inap sebagai berikut (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009) :

1. Pelayanan kesehatan jiwa
2. Pelayanan konsultasi psikolog
3. Pelayanan laboratorium klinik
4. Pelayanan radiology
5. Pelayanan farmasi
6. Pelayanan gawat darurat
7. Pelayanan pemulihan ketergantungan narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya.
8. Pelayanan kesehatan jiwa masyarakat

9. Pelayanan gizi

10. Pelayanan kesehatan *Valuntary Counselling and Testing (VCT)*

D. Kontribusi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Bagi Masyarakat :

1. Pelayanan Kesehatan

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau disamping tugas pokoknya memberikan pelayanan kesehatan jiwa juga memberi pelayanan kesehatan gigi, gawat darurat, pemulihan ketergantungan NAPZA dan konsultasi psikolog dan lain sebagainya, serta mengembangkan pelayanan umum yang menunjang pelayanan kesehatan jiwa.

2. Kegiatan Praktek

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan tempat praktek dunia pendidikan dalam bidang ilmu kesehatan jiwa diantaranya (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009) :

- a. Universitas Abdurrah
- b. Universitas Batam
- c. Akademi Keperawatan Payung Negeri Pekanbaru
- d. Akademi Keperawatan Muhammadiyah Pekanbaru
- e. Akademi Keperawatan Darma Husada Pekanbaru
- f. Akademi Keperawatan Sri Bunga Tanjung Dumai
- g. Akademi Keperawatan Tuanku Tambusai Bangkinang
- h. Akademi Keperawatan Mitra Bunda Persada Pekanbaru
- i. Akademi Keperawatan Provinsi Riau Rengat
- j. Akademi Keperawatan Poltekes Riau
- k. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Riau
- l. Fakultas Psikolog UIR
- m. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Uin Suska Riau
- n. Perekam Dan Informasi Kesehatan Stikes Hang Tuah Pekanbaru
- o. Fakultas Kedokteran Universitas Riau

p. Pusat Penelitian

Disamping sebagai lahan praktek , Rumah Sakit Jiwa Tampan juga sebagai tempat pelatihan bagi institusi pendidikan dan instansi pemerintah yang ada di Provinsi Riau (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

Table 1 : daftar Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dengan menetapkan 12 program, 62 kegiatan bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan menurut petunjuk (indikator). Indikator kegiatan sasaran yang ingin dicapai dan target kinerja yang telah ditetapkan periode tahun 2010.

Table : SASARAN KEGIATAN TAHUN ANGGARAN 2010

Program	Kegiatan	Sasaran	Target Kinerja
01		Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	12 bulan
	1	Penyedia jasa surat menyurat	Tersedianya dana
	2	Penyedia jasa komunikasi sumber daya listrik dan air	Jasa peralatan/perlengkapan kantor
	3	Penyedia jasa perlengkapan dan peralatan kantor	Tersedianya dana
	4	Penyedia jasa kebersihan kantor	12 bulan
	5	Penyedia jasa perbaikan peralatan kerja	Tersedianya dana
	6	Penyedia alat tulis kantor	Tersedianya dana
	7	Penyedia barang cetakan dan penggandaan	Tersedianya dana
	8	Penyedia komponen instalasi dan penerangan kantor	Tersedianya dana
	9	Penyedia peralatan dan perlengkapan kantor	Tersedianya dana
	10	Penyedia bahan logistic kantor	Tersedianya dana
	11	Rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah	Tersedianya dana
	12	Penyedia jasa tenaga kontrak	Tersedianya dana
	13	Penyedia jasa keamanan kantor dan Tim religi NAPZA	Tersedianya dana
02		Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	
	14	Pengadaan perlengkapan gedung kantor	Tersedianya dana
	15	Pengadaan meubelur	Tersedianya dana

	16	Pemeliharaan rutin gedung kantor	Tersedianya dana
	17	Pemeliharaan rutin kendaraan dinas	Tersedianya dana
	18	Pemeliharaan rutin perlengkapan kantor	Tersedianya dana
03		Program Peningkatan Disiplin Aparatur	
	19	Pengadaan pakaian dinas dan perlengkapan	Tersedianya dana
	20	Pengadaan pakaian untuk batik tradisional	Tersedianya dana
	21	Penyedia jasa kesehatan jasmani dan rohani pegawai	Tersedianya dana
04		Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	
	22	Pendidikan dan pelatihan formal	Tersedianya dana
	23	Workshop sumber daya aparatur	Tersedianya dana
	24	Pelatihan MPKP lanjutan 2	Tersedianya dana
	25	Pelatihan perawatan jiwa masyarakat (CMHN)	Tersedianya dana
	26	Koordinasi, sinkronisasi, dan sosialisasi perencanaan Rumah Sakit Jiwa Tampan	Tersedianya dana
	27	Koordinasi dan konsultasi standar pelayanan tenaga medis dan keperawatan	Tersedianya dana
06		Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelapor Pencapaian Kinerja dan Keuangan	
	28	Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD	Tersedianya dana
	29	Penyusunan laporan keuangan semesteran	Tersedianya dana
	30	Penyusunan pelaporan prognosis realisasi anggaran	Tersedianya dana
	31	Penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun	Tersedianya dana
	32	Penyusunan laporan LAKIP	Tersedianya dana
	33	Penyusunan renstra 2009-2013	Tersedianya dana
07		Program upaya kesehatan masyarakat	Tersedianya dana
	34	Penyedia jasa pelayanan kesehatan	Tersedianya dana
	35	Pemulihan kesehatan jiwa dan NAPZA	Tersedianya dana
	36	Pelayanan Konseling dan Testing AIDS	Tersedianya dana
08		Program Promosi dan Pemberdayaan Masyarakat	Tersedianya dana

	37	Pelayanan media promosi dan informasi sadar hidup sehat	Tersedianya dana
	38	Penyuluhan masyarakat pola hidup sehat	Tersedianya dana
09		Program Pelayanan Kesehatan Penduduk Miskin	
	39	Pemulangan pasien yang tidak mampu	Tersedianya dana
	40	Home visit pasien miskin	Tersedianya dana
	41	Pemakaman jasad pasien miskin	Tersedianya dana
	42	Pengadaan paket pakaian pasien dan gelandangan psikotik	Tersedianya dana
10		Program Pengadaan, Peningkatan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit	
	43	Rehabilitasi bangunan rumah sakit	Tersedianya dana
	44	Pengadaan obat-obatan rumah sakit	Tersedianya dana
	45	Pengadaan mebeleur rumah sakit	Tersedianya dana
	46	Pengadaan perlengkapan rumah sakit	Tersedianya dana
	47	Pengadaan cetakan administrasi dan surat menyurat rumah sakit	Tersedianya dana
	48	Pengadaan bahan-bahan logistic rumah sakit	Tersedianya dana
	49	Pengadaan alat-alat kesehatan rumah sakit	Tersedianya dana
	50	Pengadaan obat rumah sakit yang tidak ditanggung JAMKESMAS	Tersedianya dana
	51	Pengadaan bahan logistic rumah sakit	Tersedianya dana
	52	Pembangunan pos jaga gedung NAPZA	Tersedianya dana
	53	Pengadaan pengamanan ruang gedung NAPZA	Tersedianya dana
	54	Pengadaan perlengkapan gedung NAPZA	Tersedianya dana
11		Program Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Jiwa, Paru-Paru, dan Rumah Sakit Mata	
	55	Pemeliharaan rutin ruang poliklinik	Tersedianya dana
	56	Pemeliharaan rutin alat kesehatan rumah sakit	Tersedianya dana
	57	Pemeliharaan rutin rumah sakit secara umum	Tersedianya dana
	58	Pemeliharaan ruang gudang rumah sakit	Tersedianya dana
	59	Pemeliharaan rutin rumah tangga rumah sakit	Tersedianya dana

12		Program Kemitraan Peningkatan Pelayanan Kesehatan	
	60	Kemitraan peningkatan kualitas dokter dan para medis	Tersedianya dana
	61	Kemitraan pengobatan lanjutan bagi pasien rujukan	Tersedianya dana
	62	Kemitraan penyelenggaraan program terapi komunitas narkoba	Tersedianya dana

Sumber: Laporan Akuntabilitas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2010

Dari penjelasan diatas bahwa tipe pelayanan yang bervariasi sesuai dengan penyakit pasien yang telah mempunyai semua program pelayanan administrasi perkantoran, pemeliharaan gedung, pengadaan bahan, penyediaan peralatan kantor, komunikasi, listrik dan air, jasa surat menyurat, pengadaan bahan logistic, pengadaan obat-obatan rumah sakit.

Selain itu, Rumah Sakit Jiwa Tampan melengkapi berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan keperluan program kemitraan dokter dan medis serta diperlukannya alat olah raga pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Untuk semua fasilitas yang diberikan kepada pasien dilakukan pada waktu *Chek In*, sedangkan bila dilihat dari sudut penentuan menurut petunjuk indikator kinerja bahwa pasien tersebut ada yang dirawat inap pada ruang yang sesuai dengan kondisi pasien, ada yang bisa ditempatkan satu ruang enam orang. Untuk melengkapi fasilitas tersebut, Rumah Sakit Jiwa Tampan harus mempunyai penampilan yang signifikan. Oleh karena itu semua yang dilakukan oleh pihak rumah sakit harus sesuai dengan harapan pengunjung/pasien sebelum dan sesudah perawatan fasilitas yang dinikmati pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan, 2009).

1. Bidang *Pantry*

Bidang ini disebut juga *Food and Beverage* atau bagian makanan dan minuman yang tersedia setiap waktunya makan.

2. Bidang *Minor Operating*

Bidang operator kecil (*minor operating*) merupakan yang melaksanakan kegiatan diluar *pantry* untuk memenuhi kebutuhan pakaian pasien rawat inap. Yang melaksanakan adalah bagian *laundry*.

Dengan berbagai jenis jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ini berguna untuk menunjang kesembuhan pasien yang tujuannya agar pasien merasa lebih nyaman, praktis, dan terbantu dengan adanya sarana penunjang tersebut.

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Pengenalan

Penyajian data berikut ini berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tentang kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sesuai dengan apa yang telah penulis uraikan sebelumnya pada bab pendahuluan yaitu dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan, serta seluruh pegawai Humas yang berjumlah 6 orang.

Observasi yang penulis lakukan dengan mengamati secara langsung kerja Humas serta mengamati laporan kinerja tahunan yang dijadikan arsip oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Dokumentasi adalah salah satu tehnik pengambilan data yang penulis gunakan sebagai data pelengkap yang diambil dari dokumen-duokumen Rumah Sakit Jiwa Tampan, yang dapat menambah keakuratan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

B. Kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yulia Rasmi, SKM (Kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan) di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mengenai kinerja humas terhadap peningkatan pelayanan kesehatan.

1. Produktivitas

- **Dengan banyaknya tugas humas serta fungsinya, apakah pihak humas selalu menyempatkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien/masyarakat ?**

“Ya tidak selalu, namun begitu sesekali kami mencoba meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien itu sendiri. Mungkin dalam hal itu kami menanyakan keadaan pasien serta memberikan dukungan moral bagi keluarga pasien, tidak terlepas dari agar masyarakat tidak memandang pihak rumah sakit negatif atau terkesan tidak melayani dan kami juga memantau opini masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan” (Wawancara dengan Yulia Rasmi, Sukmawati dan Nasrul syah selaku pegawai humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, tanggal 8 Juli 2010).

“Tidak selalu, karena sibuk dengan kerja masing-masing. Kadang kami selalu mendapatkan informasi melalui kotak sumbang saran saja, bahwa adanya masalah ketidaknyamanan pasien” (Wawancara dengan Ervita Dona, Amd selaku Staf Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, tanggal 8 Juli 2010).

“Memang ada, tapi ya tidak rutinlah, berhubung kerja humas juga banyak” (Wawancara dengan Darman, tanggal 8 Juli 2010).

Seperti yang saya lihat, Humas tidak memfokuskan sekali komunikasinya terhadap pasien maupun keluarga pasien, namun sesekali beberapa dari pegawai Humas juga menyempatkan waktunya untuk berhubungan langsung dengan keluarga pasien. Hal tersebut tidak terlepas dari usaha Humas dalam menciptakan hubungan baik dengan masyarakat disela-sela kesibukannya (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal selaku Kabag TU).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan juga sudah melakukan kinerja dengan baik seperti yang dinyatakan Kasubag Humas serta stafnya yakni mereka sering memantau opini masyarakat melalui kotak saran. Pihak humas juga telah menyempatkan waktu untuk membina hubungan baik dengan pasien atau masyarakat terlihat dari usaha mereka untuk meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien meskipun pada intinya Humas memiliki kerja yang banyak.

Selanjutnya Drs. Tengku Murzal selaku Kabag TU juga mengatakan bahwa Humas telah berusaha menciptakan hubungan baik dengan masyarakat seperti mengadakan kontak langsung dengan keluarga pasien, artinya Humas dalam usaha memberikan pelayanan telah melakukan kinerjanya dengan baik.

2. Kualitas atau mutu

a. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari kepuasan pasien atau masyarakat, apa usaha humas dalam hal tersebut?

“ Pelayanan ada dua yaitu ekstern dan intern. Ekstern maksudnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien. Sedangkan intern yakni pelayanan yang diberikan dalam organisasi, artinya pelayanan yang diberikan kepada pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau” (Yulia Rasmi, SKM kepala sub bagian humas dan perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Yang utama tentunya harus ada sarana dan prasarana yang lengkap, guna jika pasien/masyarakat membutuhkan sesuatu bisa terpenuhi, juga sumber daya manusia, sangat menentukan puas tidaknya masyarakat atau pasien yang membutuhkan layanan kesehatan yang bermutu” (Wawancara dengan Darman staf perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Mengadakan pertemuan dengan keluarga pasien, memberikan semangat, memberikan solusi atau mendengarkan keluhan mereka, itulah beberapa usaha yang dilakukan humas. Dan tidak terlepas juga yakni sumber daya manusia Rumah Sakit Jiwa Tampan harus lebih bersikap profesional dalam melakukan kerjanya” (Wawancara dengan Sukmawati, 9 Juli 2010).

“Yang dilakukan humas adalah meningkatkan mutu sumber daya manusia dari humas itu sendiri, dalam mencapai mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Semakin bermutu sumber daya manusianya, maka semakin bermutulah pelayanan yang diberikan” (Wawancara dengan Ervita Dona dan Nasrul, 9 Juli 2010).

Secara keseluruhan Humas telah mampu melakukan kinerjanya dengan baik terlihat dari Sumber Daya Manusia nya yang sudah bisa menyelesaikan permasalahan yang ada seperti mengadakan beberapa penyuluhan di SMU Kabupaten (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal).

Telah jelas bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan, tampak Humas dalam melakukan kinerjanya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, juga sumber daya manusianya yang telah bekerja sesuai dengan kemampuan masing-masing dan sangat mendukung kinerja Humas dalam hal meningkatkan mutu pelayanan, selanjutnya humas berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat/pasien dengan memberikan semangat atau dukungan bagi keluarga pasien juga mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat atau pasien. Dengan hal tersebut terlihat Humas telah menciptakan hubungan baik dengan masyarakat atau pasien.

b. Mutu adalah efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan yaitu kesehatan merupakan hak, sehingga semua masyarakat tanpa kecuali dapat akses terhadap pelayanan kesehatan, bagaimana menurut bapak/ibu terhadap pernyataan tersebut ?

“Memang harus begitu. Kenyataannya pasien sangat membutuhkan pelayanan kesehatan, jadi keefektifan kerja sangat menentukan kepuasan masyarakat atau pasien, Hal tersebut juga sesuai dengan misi Rumah Sakit Jiwa Tampan yang telah berhasil mengidentifikasi tujuannya yakni terwujudnya penyelenggaraan manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian, serta evaluasi” (Yulia Rasmi, SKM Kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan, Drs. Tengku Murzal, 9 Juli 2010).

“Harus begitu jika ingin dipandang sukses dalam peningkatan mutu pelayanan, maka keefektifan kerja sangat dibutuhkan” (Darman dan Sukmawati, Staf Perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Ya... memang harus. Kemampuan melakukan kerja yang seefektif dan seefisien mungkin serta mampu menciptakan hasil yang baik maka kemudahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat akan tercapai” (Ervita Dona, Staf Humas dan Perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Untuk mencapai tingkat yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat maupun pasien tergantung kepada keefektifan dalam bekerja juga kemampuan efisiensi waktu, namun disini pelaksanaannya belumlah mencapai tingkat yang sempurna” (Wawancara dengan Nasrul Syah, 9 Juli 2010).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memiliki dua pelayanan, yaitu pelayanan ekstern dan intern yang bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat maupun internal dari humas itu sendiri, dapat terlihat dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai juga peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Dari hal tersebut terlihat humas telah mampu melakukan kerjanya dengan maksimal.

Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah efektif dalam melakukan kerjanya terbukti dengan terwujudnya penyelenggaraan manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian, serta evaluasi.

3. Motivasi

a. Untuk menunjang hasil kinerja yang lebih baik, tentunya ada komunikasi antar pegawai/kerjasama pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan, apakah hubungan antar pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan sangat baik?

“Hubungan sesama pegawai disini belum ada yang satu sama lain bertentangan, semuanya berjalan dengan baik. Meskipun ada sedikit salah paham itu adalah hal biasa dalam dunia kerja namun bisa diatasi dengan profesional, dan dari hal tersebut kita bisa belajar dan belajar lagi tuk jadi yang lebih baik” (Yulia Rasmi, SKM Kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan, Darman, Sukmawati, 9 Juli 2010).

“Hubungan sesama pegawai baik saja, masalah sesama pegawai seperti perlengkapan selalu ditanggapi dengan baik” (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal, Ervita Dona selaku Staf Humas dan Nasrul, 9 Juli 2010).

Dapat kita ketahui bahwa hubungan yang terjalin sesama karyawan di Rumah Sakit Jiwa Tampan berjalan dengan baik. Selanjutnya hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh Kasubag Humas maupun Kabag TU Rumah Sakit Jiwa Tampan meskipun ada permasalahan sesama karyawan bisa diatasi secara profesional seperti merencanakan pertemuan antar karyawan.

Sejalan dengan hal tersebut, urusan administrasi dalam organisasi selalu ditanggapi dengan baik. Jadi antara satu dengan yang lain saling mendukung sehingga segala urusan berjalan lancar.

Hal senada juga yang saya lihat pada saat melaksanakan observasi tanggal 3 Juli 2010 bahwa hubungan antara pegawai memang berjalan dengan baik, hal tersebut terbukti dengan adanya urusan administrasi antara satu dengan yang lain selalu berjalan lancar dan adanya keterbukaan informasi.

b. Untuk menumbuhkan semangat kerja, apa bentuk motivasi yang bisa menumbuhkan semangat kerja tersebut, artinya apa usaha pihak rumah sakit/humas dalam hal tersebut ?

“Setiap orang pasti menginginkan dihargai dalam pekerjaannya, justru itu untuk memberikan semangat kerja yang tinggi maka hal yang saya lakukan juga atasan yakni memberikan reward bagi mereka yang disiplin dalam bekerja juga mempunyai potensi yang besar bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan, misalnya mengikutsertakan pelatihan-pelatihan, juga workshop-workshop” (Yulia Rasmi, SKM Kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Jujur saja, saya selalu dipercayai dalam bekerja oleh atasan saya dan setiap kerja saya selalu ditanggapi dengan baik serta adanya reward yang pada akhirnya kita memang senang atas pekerjaan kita sendiri, Makanya saya bersemangat dalam bekerja” (Ervita Dona, Staf Humas dan Perlengkapan, 9 Juli 2010).

“Pertama adalah perasaan dihargai dalam bekerja, juga gaji yang memadai” (Wawancara dengan Darman dan Sukmawati, 9 Juli 2010).

“Dengan memberikan reward seperti pujian, penambahan insentif, juga diutus dalam beberapa acara workshop kehumasan” (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal, 9 Juli 2010).

Kegagalan dalam menyajikan informasi kepada karyawan atau kurangnya perhatian atas kerja mereka, maka akan menimbulkan kesalahpahaman, desas desus palsu, dan kecaman. Apabila tidak segera diatasi maka hubungan yang terjalin tidaklah baik, atau dengan tidak adanya transparansi informasi antar karyawan maka karyawan akan membuat asumsi sendiri, yang mungkin salah, atau mereka akan mendengarkan sumber dari luar, yang mungkin memberikan informasi yang tidak tepat. Namun berdasarkan hasil wawancara diatas, Humas telah melakukan kinerjanya dengan baik dalam meningkatkan hubungan baik sesama karyawan, terbukti dengan memberikan reward bagi pegawai yang berpotensi seperti penambahan insentif, pengutusan ke acara workhsop dan pelatihan-pelatihan yang mampu meningkatkan kemampuan kerja mereka jadi lebih baik.

4. Pemanfaatan Sumber Daya Manusia

a. Apakah Humas dapat menyelesaikan permasalahan yang ada ?

“Secara umum Humas telah mampu melaksanakan kinerjanya sesuai tugas dan fungsinya, hal tersebut terlihat dari suksesnya dalam memberikan penyuluhan-penyuluhan kesekolah-sekolah”(Wawancara dengan Staf Humas Ervita Dona, 16 Juli 2010).

“Secara umum, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dapat memenuhi tugas dan fungsi yang telah diberikan, hal ini tercermin dari dapat terlaksananya tugas yang telah dituangkan dalam rencana strategis (Renstra) tahun 2009-2013, salah satunya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit seperti terlaksananya pendidikan dan pelatihan formal tenaga administrasi dan medis dan para medis rumah sakit” (Yulia Rasmi, SKM kepala Sub Bagian Humas dan Perlengkapan, Drs. Tengku Murzal selaku Kabag TU 16 Juli 2010)

“Seperti yang saya rasakan, Humas bisa menyelesaikan permasalahan seperti urusan administrasi juga tiap kerjanya bisa terselesaikan dengan baik” (Wawancara dengan Sukmawati, Nasrul dan Darman, 16 Juli 2010).

Seperti apa yang dinyatakan Anggoro (2001:1-2) Humas merupakan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka

menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan khalayaknya. Dari pernyataan tersebut, dapat kita pahami Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah melakukan kinerjanya dengan baik, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pegawai humas terutama kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan, yang menyatakan bahwa humas telah mampu menyelesaikan permasalahan yang ada, terlihat dari suksesnya dalam memberikan penyuluhan-penyuluhan juga terlaksananya pendidikan dan pelatihan formal tenaga administrasi, medis dan para medis.

b. Apakah Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mampu bekerja dengan baik ?

“Secara keseluruhan humas telah mampu melakukan kerja dengan baik sesuai jabatan yang diberikan, terbukti dengan berjalannya program kerja yang telah dianggarkan” (Wawancara dengan Kasubag Humas, Sukmawati, 13 Juli 2010).

“Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah mampu bekerja dengan baik dapat dilihat dari kemampuan mereka pada bidangnya masing, namun stigma masyarakat terhadap Rumah Sakit Jiwa Tampan cenderung kurang baik, seperti Rumah Sakit Jiwa Tampan hanyalah untuk orang yang mengalami masalah kejiwaan atau kasarnya gila. Ini terjadi karena factor pengetahuan dari masyarakat itu sendiri. “ (Wawancara dengan Staf Humas dan Nasrul 13 Juli 2010).

“Ya telah mampu, disini kami dari pihak humas dan perlengkapan sering mengikuti pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kinerja serta memahami kerja masing-masing” (Wawancara dengan Darman, 13 Juli 2010).

“Seperti yang saya katakan sebelumnya Humas telah mampu melakukan kerjanya dengan baik” (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal Tanggal 13 Juli 2010)

Dari hasil wawancara di atas, terbukti bahwa Humas telah mampu melakukan kinerjanya dengan baik, namun kenyataan masyarakat masih cenderung melihat Rumah Sakit Jiwa Tampan dengan kaca mata negatif. Jadi guna meningkatkan kinerja Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan mereka sering mengikuti pelatihan-pelatihan atau workhsop-workhsop kehumasan yang berguna untuk memberikan pemahaman yang lebih tentang kehumasan sehingga kinerja Humas bisa dilaksanakan dengan lebih baik.

5. Biaya

- **Apakah segi biaya dalam usaha pembangunan tidak mencukupi untuk mendukung hasil kerja Humas ?**

“Anggaran masih kurang, akan tetapi kegiatan masih bisa dilaksanakan, misalnya pembuatan brosur (leaflet), penyuluhan ke SMU kabupaten, juga promosi kedia cetak” (Wawancara dengan Yulia Rasmi, Darman, Nasrul dan Sukmawati, 14 Juli 2010).

“Anggaran masih kurang, namun masih bisa melaksanakan pekerjaan sesuai tugas yang diberikan” (Wawancara dengan Ervita Dona, 14 Juli 2010).

Meskipun anggaran masih kurang, usaha humas dalam peningkatan mutu pelayanan tetap bisa berjalan dengan baik, seperti pembuatan brosur, juga mengadakan penyuluhan-penyuluhan ke SMU. Dari hal tersebut, terlihat bahwa Humas telah mampu melakukan kinerjanya secara optimal meskipun pada kenyataan anggaran masih kurang.

Dengan kondisi yang seperti itu, humas selalu bisa melakukan yang terbaik. Berdasarkan hasil observasi tanggal 3 juli 2010 terlihat bahwa humas telah melakukan hubungan dengan pihak pers, dan menyebarkan brosur-brosur tentang narkoba ke sekolah-sekolah juga memberikan penyuluhan mengenai penyalahgunaan narkoba.

6. Cycle Time

- **Dalam melayani masyarakat maupun pasien, apakah pihak humas selalu cepat tanggap dalam hal tersebut ?**

“Pihak humas telah berusaha menanggapi opini masyarakat, namun juga ada kesiapan-kesilapan” (Wawancara dengan Sukmawati, 14 Juli 2010).

“Kami berusaha untuk menanggapi opini masyarakat yang membutuhkan informasi tentang seputar Rumah Sakit Jiwa Tampan maupun pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau” (Wawancara dengan Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dan Kabag TU serta Staf Humas, tanggal 14 Juli 2010).

“Seperti yang kamu lihat, bahwa disini selalu cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat maupun bagi yang berurusan disini, selalu dilayani dengan baik” (Wawancara dengan Nasrul dan Darman, 14 Juli 2010).

Dari hal tersebut di atas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, humas berupaya memberikan pelayanan yang terbaik yakni selalu menanggapi opini maupun keluhan masyarakat atau pasien dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah bekerja dengan baik, terlihat dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai humas seperti yang tercantum di atas.

Berdasarkan hasil observasi tanggal 2 Juli 2010 terlihat bahwa pihak humas maupun pegawai Rumah Sakit jiwa tampan selalu cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat atau pasien, seperti yang rasakan saat melakukan praktek kerja lapangan atau magang bahwa keluarga pasien maupun masyarakat yang membutuhkan informasi seputar rumah sakit jiwa tampan maupun seputar pelayanan kesehatan serta informasi kesehatan lainnya mereka selalu di tanggapi dengan baik.

C. Peningkatan pelayanan kesehatan

Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, hubungan antara manusia tidak akan terlepas terutama kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang ramah, sopan dan menyenangkan itulah yang diharapkan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Dari hal diatas, sesuai tugas utama Humas yakni menciptakan dan memelihara suatu citra yang baik, memantau pendapat umum, serta berbagai teknik mengatasi dan pemecahan masalah dan menyediakan informasi kepada khalyak penulis ingin melihat bentuk kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dengan pertanyaan seputar peningkatan pelayanan kesehatan pasien sebagai berikut:

1. Keamanan

- **Apakah sistem keamanan sudah terlaksana dengan baik, dengan kondisi bahwa banyaknya masyarakat yang merasa takut berjalan-jalan melihat situasi Rumah Sakit Jiwa Tampan karena banyaknya pasien masalah mental yang membuat mereka merasa takut?**

“Stigma masyarakat mengenai Rumah Sakit Jiwa Tampan selalu negatif karena dengan nama “rumah sakit jiwa” disangka masalah orang gila saja. Namun Rumah Sakit Jiwa Tampan juga menyediakan pelayanan umum. Nah.. ini berawal dari faktor pengetahuan masyarakat yang masih kurang. Jadi kami menghimbau kepada masyarakat bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan aman Juga disediakan satpam sarana parkir yang aman” (Wawancara dengan Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, Ervita Dona, Darman, Nasrul, Sukmawati, tanggal 14 Juli 2010).

Dalam meningkatkan pelayanan, Humas telah melakukan yang terbaik bagi pasien maupun masyarakat, dengan memberikan informasi bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan menyediakan sarana pelayanan umum, beberapa diantaranya poli gigi dan poli anak. dari segi keamanan Rumah Sakit Jiwa Tampan juga menyediakan satpam serta sarana parkir yang aman.

Selanjutnya Yulia Rasmi, SKM juga menjelaskan bahwa pasien yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak membahayakan, karena pasien telah diberi obat tiap harinya. Artinya pasien yang berada di areal Rumah Sakit Jiwa Tampan dinyatakan aman.

Hal tersebut juga telah dikatakan oleh Drs. Tengku Murzal selaku pimpinan dari Kasubag Humas bahwa lingkungan Rumah Sakit Jiwa Tampan memang aman dikarenakan pasien yang diluar telah dinyatakan aman oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan.

2. Keyamanan

a. Bagaimana tanggapan pasien/masyarakat terhadap kenyamanan dan pelayanan yang mereka dapatkan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ?

“Seperti yang kami ketahui dari kotak saran serta beberapa dari keluarga pasien yang datang, bahwa mereka nyaman saja. Namun kembali lagi kepada persepsi masyarakat yang menganggap negatif Rumah Sakit Jiwa Tampan. Disini saya tekankan kami telah maksimal dalam memberikan pelayanan” (Wawancara Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan dan Nasrul tanggal 14 Juli 2010).

“Tergantung masyarakat atau pasiennya yang merasakan, disinikan kerjanya sudah optimal” (Wawancara dengan Darman selaku Staf Perlengkapan tanggal 14 Juli 2010).

“Kurang nyaman saja, seperti yang saya ketahui lewat pembicaraan beberapa masyarakat. Ini dikarenakan persepsi masyarakat terhadap nama Rumah Sakit Jiwanya padahal disini juga disediakan tempat pelayanan umum” (Wawancara dengan Staf Humas, 14 Juli 2010).

“Setau kakak, pasien maupun keluarga pasien tidak pernah komplain masalah pelayanan disini” (Wawancara dengan Sukmawati, 14 Juli 2010).

Beberapa dari masyarakat atau pasien merasakan ketidaknyamanan dengan pelayanan yang diberikan, namun Humas telah maksimal dalam melakukan kerjanya

terbukti dengan masih banyaknya pasien yang merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal yang senada Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah melakukan kerja secara optimal yakni apapun yang dibutuhkan pasien maupun keluarga pasien atau masyarakat, pihak Humas selalu siap membantu.

Selanjutnya hal tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis tanggal 3 juli 2010 bahwa pihak Humas selalu bekerja dengan baik, sampai jam istirahat atau pulang.

b. Dalam memberikan kenyamanan, apa usaha yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit terutama humas tentunya ?

“Lingkungan yang asri, kantin, mushola, parkir serta ruang tunggu merupakan salah bentuk untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat. juga internal dari Rumah Sakit Jiwa Tampan, Kenyamanan pegawai juga kita utamakan yakni penyediaan fasilitas yang mendukung kinerja pegawai” (Wawancara dengan Kasubag Humas dan Kabag TU tanggal 14 Juli 2010).

“Setau saya pihak Humas dalam memberikan kenyamanan seperti mengadakan sosialisasi dengan masyarakat, juga tahun depan akan mengadakan dialog terbuka namun masih menunggu anggaran untuk pelaksanaan program tersebut” (Wawancara dengan staf Humas, Darman, Sukmawati, tanggal 14 Juli 2010).

Ya.. itu tadi setidaknya bagi pegawai yang bekerja dengan baik akan diberikan reward atau penghargaan. Dan untuk masyarakat atau pasien seperti dengan adanya sarana prasarana, seperti kantin, mushola dan parkir juga ruang tunggu yang sudah nyaman bagi masyarakat atau pengguna jasa layanan kesehatan” (Wawancara dengan Nasrul, 14 Juli 2010).

Lingkungan yang bersih serta sarana prasarana yang lengkap sangat menentukan kenyamanan masyarakat atau pasien terhadap Rumah Sakit Jiwa Tampan, hal tersebut merupakan bagian dari kebijakan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Jadi Humas telah melakukan kinerjanya dengan baik dengan terlihat dengan suksesnya beberapa program yang direncanakan, salah satunya memberikan penyuluhan ke sekolah-sekolah mengenai penyalahgunaan narkoba.

1. Keramahan

- **Keramahan merupakan salah satu bentuk layanan jasa dalam bentuk kontak personal. Apakah pihak humas selalu menanamkan sikap tersebut ?**

“Seperti yang kamu lihat, kami berusaha memberikan informasi dan membantu memberikan penjelasan mengenai informasi pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”(Wawancara dengan Kasubag Humas, 14 Juli 2010).

“Ya memang telah ditanamkan, mungkin setiap yang membutuhkan informasi, mereka yang datang selalu senang” (Wawancara dengan Darman, Dona, Sukmawati tanggal 14 Juli 2010).

“Kami selalu memberikan informasi dan membantu memberikan penjelasan mengenai urusan administrasi serta informasi yang berhubungan dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan bagi yang membutuhkan informasi tersebut” (Wawancara dengan Nasrul selaku staf perlengkapan pengurus barang, 14 Juli 2010).

Artinya Humas selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi yang membutuhkan informasi seputar layanan kesehatan bagi masyarakat maupun pasien. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis pada tanggal 1 Juli 2010, yang penulis perhatikan memang humas selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan bagi masyarakat atau pasien yang membutuhkan informasi seputar pelayanan kesehatan maupun informasi seputar Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

2. Ketepatan Waktu

- **Pelayanan yang berkualitas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan khususnya ketepatan waktu. Menurut bapak/ibu apakah hal tersebut telah diterapkan ?**

“Masih kurangnya jumlah tenaga perawat maka sedikitnya ada keterlambatan. Namun dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas kami memberikan pelayanan MPKP (Model Pratek Keperawatan Profesional)” (Wawancara dengan kasubag Humas dan Nasrul, 6 Juli 2010).

“Memang telah diterapkan, namun juga kewalahan karena jumlah perawat yang masih kurang, jadi keterlambatan kadang-kadang juga ada” (Wawancara dengan staf humas, Sukmawati dan Darman, 6 Juli 2010).

Kurangnya tenaga perawat menyebabkan sedikit keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, namun Humas memiliki kebijakan lain, yakni memberikan pelayanan MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional) yakni dengan memberikan tindakan/action/pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan prosedur pelayanan profesional.

3. Hubungan Antar Manusia

- **Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, hubungan antar manusia tidak akan terlepas terutama kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang ramah, sopan dan**

menyenangkan itulah yang menjadi harapan pasien/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Apakah menurut Bapak/Ibu hal tersebut telah didapatkan oleh pasien/masyarakat ?

“Ya memang benar, pasien atau masyarakat merasa nyaman karena pelayanan yang ramah, sopan dan sesuai apa yang mereka inginkan, dan ini telah didapatkan oleh pasien” (Wawancara dengan Darman, 6 Juli 2010).

“Benar sekali, dengan begitu pasien atau masyarakat akan merasa nyaman dan pelayanan yang bermutu telah didapatkan oleh masyarakat tentunya” (Wawancara dengan Ervita Dona, Sukmawati tanggal 6 Juli 2010).

“Memang benar, semuanya harus saling terkait antara satu sama lain, dan kami telah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat maupun pasien” (Wawancara dengan Kasubag Humas dan Nasrul, 6 Juli 2010).

Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, hal tersebut telah terbukti dari hasil wawancara serta praktek kerja lapangan yang saya tekuni selama 2 bulan, bahwa Humas selalu siap bagi mereka yang membutuhkan layanan kesehatan atau informasi seputar kesehatan.

D. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan

Dalam menjalankan peran serta fungsi, Sub Bagian Humas dan Perlengkapan mendapat beberapa kemudahan dan hambatan. Faktor-faktor tersebut di uraikan, dengan memisahkan factor-faktor kedalam faktor-faktor pendukung dan pengahambat. Factor pendukung yang dikelompokkan sebagai sumber daya manusia (SDM), sarana dan prsarana dan anggaran. Sedangkan factor eksternal berkaitan dengan pandangan masyarakat.

Berikut diuraikan faktor penghambat yang mempengaruhi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor internal meliputi sumber daya manusia yang potensial, saranan dan prasarana, dan kebijakan anggaran yang tersedia untuk melakukan semua yang telah diprogramkan dengan target sasaran kinerja tahun 2010.

Berdasarkan target kinerja sasaran tahun 2010, untuk memperoleh data pelayanan maka penulis wawancara dengan kepala sub bagian humas mengenai factor pendukung dan penghambat kinerja terhadap peningkatan mutu pelayanan.

1. Apa faktor pendukung kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ?

“Faktor pendukung yakni staf/pegawai disini telah mampu melakukan tugasnya dengan baik” (Drs. Tengku Murzal selaku Kabag TU dan Yulia Rasmi,SKM 13 Juli 2010).

Sejalan dengan hal tersebut Ervita Dona selaku staf humas mengatakan “Yang menjadi faktor pendukung yakni permintaan masyarakat yang semakin bertambah akan pentingnya kesehatan serta pelayanan yang memuaskan. Juga secara umum pegawai yang bertugas di sub bagian humas dan perlengkapan telah mampu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Sedangkan dari segi kualitas, kami sering diikuti pelatihan-pelatihan guna meningkatkan potensi pegawai.

“Keberadaan sarana dan prasarana juga menjadi pendukung kinerja pegawai disini termasuk Humas” (Wawancara dengan Darman 13 Juli 2010).

Keberadaan sarana prasarana yang memadai merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah organisasi manapun, juga kemampuan kerja sangat menentukan kesuksesan dalam mencapai target sasaran. Jadi sesuai hasil wawancara diatas terbukti bahwa humas telah melakukan kinerjanya dengan baik.

2. Apa faktor penghambat kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ?

Selain faktor pendukung tersebut, faktor-faktor yang dapat menjadi penghambat dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik melalui komunikasi yang positif kepada masyarakat. Faktor-faktor penghambat ini adalah :

a. Koordinasi

“Kurangnya koordinasi antar bidang, menyebabkan keterlambatan dalam menerima informasi” (Wawancara dengan Kasubag Humas, 13 Juli 2010).

“Faktor penghambat yakni kurangnya koordinasi antar bidang” (Wawancara dengan Staf Humas, 13 Juli 2010).

b. Masyarakat atau pasien

Pasien atau masyarakat merupakan faktor penting yang akan sangat mempengaruhi dalam penilaian peningkatan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan (hasil wawancara dengan kasubag humas, Ervita Dona, Nasrul Syah, 13 Juli 2010).

Masyarakat kota pekanbaru sangat beragam bila diperhatikan berdasarkan latar belakang social, ekonomi ataupun budaya. Akan tetapi secara umum dapat dikatakan bahwasanya masyarakat pekanbaru seringkali mengucilkan pasien gangguan jiwa yang dinyatakan sembuh oleh pihak rumah sakit. Seringkali mereka sulit untuk bergaul dalam lingkungannya karena masyarakat merasa khawatir bila berdekatan dengan bekas pasien gangguan jiwa. Hal ini menjadi faktor penghambat bagi sub bagian humas dalam memberikan pandangan positif mengenai keberadaan bekas pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Pengenalan

Setelah data disajikan pada Bab III, maka selanjutnya data tersebut akan dianalisa untuk mengetahui bagaimana kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dan faktor penghambat serta pendukung dalam meningkatkan pelayanan tersebut.

Dalam analisa ini penulis menggunakan metode *kualitatif*, yaitu setelah data terkumpul langkah selanjutnya adalah memberikan penganalisaan data yang telah diperoleh. Data kualitatif dijelaskan dengan kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka.

B. Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Berdasarkan konsep pada teoritis Armstrong dan Baron (1998:15) dalam (Wibowo, 2009:2) menjelaskan kinerja adalah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Selanjutnya dari data yang penulis dapatkan dilapangan, kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan banyaknya tugas Humas, pada kenyataannya Humas bisa melakukan tugas sesuai fungsinya, hal tersebut bisa terbukti melalui penyuluhan kepada pemuka masyarakat dan anak sekolah yang berkaitan dengan bahaya penggunaan narkoba (Yulia Rasmi, SKM, Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan, tanggal 14 Juli 2010).

Hal tersebut diatas tidak terlepas dari bagaimana usaha Humas dalam meningkatkan hubungan dengan pasien atau masyarakat guna mendukung kinerja

terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Yulia Rasmi, SKM, Ervita Dona, tanggal 9 Juli 2010). .

Selanjutnya untuk menunjang hasil kinerja Humas, selain hubungan dengan masyarakat atau pasien juga hubungan intern dari rumah sakit itu sendiri sangatlah dibutuhkan. Maka usaha humas dalam meningkatkan hubungan baik sesama pegawai adalah bersikap profesional dalam menyikapi permasalahan yang terjadi. Selaras dengan hal tersebut, sesuai dengan hasil wawancara bahwa hubungan intern antar pegawai memang berjalan dengan baik (Wawancara: Yulia Rasmi, Darman, Sukmawati, 9 Juli 2010).

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, semangat kerja yang tinggi sangat mendukung berhasil tidaknya kinerja humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Untuk menumbuhkan semangat kerja, Humas maupun pihak rumah sakit memberikan reward bagi yang disiplin serta bekerja dengan baik dan yang mempunyai potensi besar bagi kelangsungan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Dari hal tersebut menurut Robert L. Mathis dan Jackson (dalam Wibowo:2009) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yakni adanya motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Para karyawan/pegawai menginginkan agar hasil kerjanya dihargai, meskipun sebenarnya adalah kewajiban mereka untuk bekerja segiat-giatnya. Untuk itulah mereka diberi upah. Meskipun demikian, akan selalu terpelihara adanya harmoni, bila diadakan cara-cara tertentu sebagai tanda bahwa hasil karya mereka dihargai. Ini bisa dalam bentuk uang, barang atau piagam. Hal tersebut selaras dengan apa yang dijelaskan oleh Frazier Moore (2000) yaitu landasan bagi hubungan karyawan yang baik adalah kebijaksanaan personalia yang logis yang mendorong perusahaan untuk memberikan pekerjaan yang teratur, kondisi pekerjaan yang baik, upah yang memadai, kesempatan untuk memperoleh kemajuan, penghargaan atau reward atas prestasi, kesempatan mengemukakan pendapat serta keuntungan yang diinginkan karyawannya (Frazier Moore, 2000:4).

Dari hasil observasi yang penulis temui dilapangan, terlihat bahwa hubungan internal yang terjalin di Rumah Sakit Jiwa Tampan, khususnya sesama pegawai sudah cukup baik. Hal ini didukung dengan adanya pemberian reward yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi dalam bentuk penambahan insentif. Juga hubungan dengan masyarakat sudah berjalan dengan baik terbukti dengan beberapa kunjungan keinstansi pemerintah juga melakukan penyuluhan kepada pemuka masyarakat dan anak sekolah berkaitan dengan bahaya penggunaan narkoba (Observasi, tanggal 1 Juli 2010).

Hal tersebut sesuai dengan ruang lingkup tugas Humas (Rosady, 1992:22) antara lain meliputi :

a. Membina hubungan kedalam (*public internal*)

Yang dimaksud dengan public internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan itu sendiri.

b. Membina hubungan keluar (*public eksternal*)

Publik umum (masyarakat) adalah public eksternal. Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif publik terhadap lembaga yang diwakilinya.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pada setiap karyawan terdapat perasaan ingin diakui sebagai pegawai/karyawan yang berharga dan anggota kelompok kerjanya yang terhormat. Hal ini sering bersangkutan dengan kegiatan diluar tugas pekerjaan, seperti olah raga, kesenian, dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, Humas mengadakan komunikasi dengan mereka yang merasa dianaktirikan disebabkan tidak terpilih dalam suatu kegiatan, disinilah peran Humas (Wawancara dengan Yulia Rasmi, Ervita Dona, Darman, Sukmawati dan Nasrul, Tanggal 9 Juli 2010).

Sudah tentu diantara pegawai yang satu dengan yang lainnya terdapat perbedaan, disebabkan memang beda dalam lingkungan hidupnya, pengalamannya, pendidikannya. Tetapi di antara mereka semua terdapat hal-hal yang sama. Mereka sama-sama menghendaki (Frazier Moore, 2000:5):

1. Kondisi pekerjaan yang baik
2. Upah yang memadai
3. Penghargaan atas prestasi
4. Kesempatan mengemukakan pendapat
5. Kesempatan memperoleh kemajuan

Selanjutnya, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah bisa menyelesaikan permasalahan yang ada meskipun tidak sesuai dengan kompetensi masing-masing namun untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia khususnya pada pegawai, untuk itu humas harus memikirkan dan meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawainya melalui pendidikan dan pelatihan agar lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya dan selalu siap dalam menghadapi tantangan di masa depan (Wawancara: Yulia Rasmi, 16 juli 2010).

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (Wibowo, 2009:135).

Dalam memberikan kenyamanan Humas selalu bersosialisasi dengan para pegawai serta manajemen kinerja yang baik juga humas telah memprogramkan kedepannya seperti mengadakan dialog terbuka namun masih menunggu anggaran serta kerjasama dengan pihak pers (Wawancara dengan Ervita Dona, Yulia Rasmi tanggal 14 Juli 2010).

Selanjutnya, untuk mendukung Humas dalam melaksanakan pekerjaannya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, maka Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau menyediakan fasilitas yang mendukung kinerja pegawai, agar pekerjaan menjadi lancar. Salah satu yang diberikan Rumah Sakit Jiwa Tampan seperti adanya pakaian seragam dinas yang diberikan kesetiap pegawai (Wawancara dengan Humas, tanggal 14 Juli 2010).

Begitu juga dengan adanya perlengkapan kerja, perlengkapan keselamatan kerja, perlengkapan komunikasi, komputer, juga disediakan kebutuhan makan minum pegawai. Fasilitas yang dibutuhkan oleh para pegawai diberikan sesuai prioritas berdasarkan daftar kebutuhan pegawai yang telah dibuatnya sesuai dengan hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini berupa :

- a. Pemberian fasilitas fisik di bidang pekerjaannya masing-masing, antara lain seperti seragam/dinas, peralatan kerja, perlengkapan keselamatan kerja, perlengkapan komunikasi, dan kantin.
- b. Pemberian kesempatan penelitian karier secara terbuka sesuai dengan latar belakang pendidikan, latihan, keahlian yang dimiliki.
- c. Pemberian penggajian, bonus, jasa reproduksi, perumahan dan lainm-lain, yang cukup memadai sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan dalam manajemen Rumah Sakit Jiwa Tampan Rovinsi Riau (Arsip Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, 2009).

Wibowo (2009:102) juga mengatakan alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

Seiring dengan perkembangan jumlah pasien, pada akhirnya anggaran belanja rumah sakit menjadi variable penting yang akan mendukung terciptanya layanan yang baik. Sebagaiman yang kita ketahui bahwasanya dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Jiwa Tampan baru-baru ini mendirikan ruang tambahan, untuk menampung jumlah pasien jiwa dalam skala lebih besar (Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2010).

Anggaran masih kurang, akan tetapi kegiatan masih bisa dilaksanakan, misalnya pembuatan brosur (leaflet), penyuluhan ke SMU kabupaten, juga promosi kedia cetak, jadi disini dapat penulis analisa bahwa Humas telah mampu melakukan kinerjanya dengan baik (Wawancara dengan Humas, 14 Juli 2010).

Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan kesehatan, Humas/pihak rumah sakit selalu cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa orang Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan yang

mengatakan bahwa memang tidak selalu untuk berkomunikasi dengan pasien/masyarakat namun sesekali tetap menyempatkan diri untuk mengadakan kontak langsung dengan pasien atau masyarakat (Wawancara: Yulia Rasmi, Tanggal 9 Juli 2010).

Penjelasan diatas sesuai dengan fungsi humas yakni yang dapat membantu dalam memilih saluran komunikasi bersama, saling pengertian, pengendalian dan kerjasama diantara organisasi dengan publik-publiknya; membicarakan isu-isu pengelolaan, juga meningkatkan pengetahuan dan tanggap terhadap pendapat umum (Hamdan Adnan, Hafied Cangara, 1996:16-21).

Sesuai dengan teori sebelumnya bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja beberapa diantaranya dukungan yang di terima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan dengan organisasi, artinya dukungan yang diterima tersebut bisa berupa permintaan dari masyarakat akan pelayanan yang baik dan nyaman serta keberadaan pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai orang yang dibutuhkan bagi masyarakat (Robert L.Mathis, 2001:82).

C. Memberikan pelayanan dalam bentuk keamanan, kenyamanan, keramahan dan ketepatan waktu.

a. Keamanan

Masalah keamanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dinyatakan aman oleh pihak Humas, seperti (Wawancara dengan Drs. Tengku Murzal, Yulia Rasmi, Ervita Dona, Darman, Nasrul, dan Sukmawati, tanggal 14 Juli 2010):

1. Keamanan yang terjamin, seperti gangguan keributan serta gangguan dari pasien.
2. Parkir area disertai pengamanan dengan tersedianya pos satpam
3. Menawarkan solusi yang baik, untuk mengatasi persoalan yang ada.

Kesan pertama yang terbentuk pada pelanggan tidak hanya terbatas pada sikap santun semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan dan rasa puas dari bentuk pelayananan itu sendiri (Rosady, 2004).

Salah satu faktor yang utama dalam pelayanan adalah keamanan, dan setiap pasien/masyarakat menginginkan keamanannya terjamin, hal tersebut diwujudkan oleh humas yaitu dengan adanya penawaran pelayanan yang memuaskan seperti yang telah disebutkan diatas. Dengan terjaminnya keamanan tersebut maka masyarakat tidak merasa kuatir, was-was saat berada di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Wawancara dengan pegawai Humas, 14 Juli 2010).

b. Keramahan

Keramahan merupakan salah satu bentuk layanan jasa dalam bentuk kontak personal, artinya pihak Humas harus bisa bersikap ramah karena hal tersebut sangat mendukung perkembangan Rumah Sakit Jiwa Tampan kedepannya. Keramahan yang dimaksud antara lain :

- Pelayanan rawat jalan dan rawat inap
- Pelayanan saat kedatangan
- Membangun hubungan baik dengan masyarakat/pasien
- Mendengar dengan penuh perhatian akan keluhan-keluhan yang diutarakan masyarakat/pasien dan memberikan penghargaan atas keluhan yang disampaikan tersebut dengan mengucapkan terima kasih yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan-kekurangan atas pelayanannya.

Mengenai penjelasan di atas, maka faktor keramahan yang telah dijalankan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam upaya menjalin hubungan yang positif dengan pelanggan sudah memuaskan bagi pelanggan. Hal ini terbukti dengan wawancara dengan pegawai kehumasan yang mengatakan bahwa mereka sudah melakukan yang terbaik bagi pasien (Wawancara dengan pegawai Humas, 14 Juli 2010).

c. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan hal yang sangat penting di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, baik didalam ruang UGD maupun di ruangan-ruangan rawat jalan dan ruang rawat inap, beberapa diantaranya :

- Kebersihan ruangan

- Fasilitas yang lengkap
- Fasilitas di kamar ruang rawat jalan dan rawat inap

Bagian kehumasan merupakan suatu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada pasien.masyarakat, terutama yang menyangkut pelayanan keamanan dan kebersihan ruangan (Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2010).

d. Ketepatan waktu

Pelayanan yang berkualitas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan khususnya ketepatan waktu, seperti berikut :

- Ketepatan dalam menangani keluhan pasien/masyarakat
- Pelayanan saat kedatangan

Ketepatan waktu, kecepatan waktu, lamanya waktu, merupakan sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit/humas yang telah dijanjikan, sebab dengan tepatnya waktu yang telah diberikan merupakan sebagai bukti profesionalnya kerja humas tersebut. Selain itu dapat menarik minat masyarakat pada umumnya khususnya pada pasien (Wawancara dengan pegawai Humas, 6 Juli 2010).

D. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan

1. Faktor pendukung

Dalam menjalankan peran dan fungsinya, subbagian Humas dan perlengkapan mendapat beberapa kemudahan dan hambatan. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwasanya jumlah staf sub bagian Humas dan perlengkapan berjumlah 5 orang. Secara umum staf yang bertugas di sub bagian Humas dan perlengkapan sudah mencukupi. Sedangkan kualitas staf, berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah staf diketahui bahwa sejumlah staf telah mengikuti pendidikan dari departemen kesehatan (Observasi, tanggal 3 Juli 2010).

Dari hal di atas, peneliti mendapati bahwa Humas telah mampu melakukan kerja dengan baik terbukti dengan sering mengikuti pelatihan-pelatihan juga berasal dari pendidikan dari departemen kesehatan.

Sarana dan prasarana yang memadai sangat mempengaruhi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Sarana dan prasarana tersebut seperti laboratorium, klinik, radiology, apotik, dapur gizi, laundry, dan alat pengolahan limbah rumah sakit, turut serta menunjang mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Juga keberadaan mushola dan ruang tunggu yang memadai merupakan faktor penting yang akan meningkatkan citra pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dimata masyarakat (Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2010).

2. Faktor penghambat

Kurangnya koordinasi antar bidang, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menerima informasi, jadi koordinasi antar bidang juga menentukan suksesnya kinerja humas (Wawancara dengan Kasubag Humas dan Staf Humas tanggal 13 Juli 2010).

Pasien atau masyarakat merupakan faktor penting yang akan sangat mempengaruhi dalam penilaian peningkatan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Masyarakat kota pekanbaru sangat beragam dilihat dari latar belakang sosial, ekonomi dan budaya. Akan tetapi secara umum dapat dikatakan bahwa masyarakat seringkali mengucilkan pasien gangguan jiwa yang dinyatakan sembuh oleh pihak rumah sakit. Seringkali mereka sulit bergaul dalam lingkungannya karena masyarakat merasa khawatir bila berdekatan dengan bekas pasien gangguan jiwa (Basri, 2010).

Selanjutnya berdasarkan hasil dari analisa tersebut, dapat ditarik pemahaman bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam melakukan kinerjanya sudah berjalan baik. Hal tersebut tidak terlepas dari kemampuan humas dalam memfokuskan pada jumlah pekerjaan yang di selesaikan dalam waktu yang ditentukan juga menciptakan hubungan baik dengan para pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Wibowo (2009:102) mengatakan di dalam melaksanakan atau menciptakan hubungan dengan para pegawai, Humas harus bisa memotivasi atau sebagai penggerak (motivator) pada pegawainya untuk menunjang semangat kerja

para pegawainya dengan memberikan umpan balik (*feed back*) atas prestasi yang telah dicapai, baik dalam bentuk imbalan maupun penghargaan atas kerjanya. Hal ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan yakni untuk menumbuhkan semangat kerja pegawainya, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan reward bagi yang berprestasi atau berpotensi besar bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, karena dengan semangat kerja yang tinggi sangat mendukung berhasil tidaknya kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan.

Dari hal tersebut di atas, diharapkan dengan semangat kerja yang tinggi maka kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik sehingga pasien atau masyarakat dapat terlayani sesuai dengan keinginan masyarakat atau pasien tersebut. Jadi berdasarkan analisa penulis bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan secara kualitas telah mampu melakukan kerjanya dengan baik. Selanjutnya kinerja dapat di ukur dengan adanya sumber daya manusia, artinya Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah mampu memikirkan serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawainya melalui pendidikan dan pelatihan agar lebih profesional dalam bekerja. Biaya dan ketepatan waktu juga tidak terlepas dari suksesnya kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan sesuai hasil dari penelitian bahwa dalam segi biaya, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memang kekurangan anggaran namun secara profesional kegiatan tetap mampu terlaksana dengan baik.

Begitu juga dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yakni mutu pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan (Azwar, 1996:50-51).

Berdasarkan hal tersebut di atas, untuk kesempurnaan dalam memberikan pelayanan maka beberapa pelayanan yang diberikan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan yakni keamanan, keramahan, kenyamanan, ketepatan waktu. Artinya kesan pertama yang terbentuk pada pelanggan tidak hanya terbatas pada sikap santun

semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan dan rasa puas dari bentuk pelayanan itu sendiri (Rosady, 2004).

Selanjutnya berdasarkan teori di atas, sesuai dari hasil pengamatan penulis bahwa Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan telah memberikan rasa aman bagi masyarakat atau pasien, terbukti dengan hasil wawancara dengan Yulia Rasmi, SKM yang mengatakan bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dinyatakan aman, baik gangguan dari pasien, parkir, juga menawarkan solusi yang baik untuk mengatasi persoalan yang ada sehingga dari hal tersebut maka terciptalah rasa nyaman karena kenyamanan merupakan hal yang sangat penting yakni dalam menciptakan rasa nyaman, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan fasilitas ruang tunggu yang bersih juga kebersihan ruang kerja.

Namun untuk mendukung perkembangan Rumah Sakit Jiwa Tampan maka keramahan merupakan salah satu bentuk layanan jasa dalam kontak personal yakni untuk kesempurnaan dalam memberikan pelayanan, Humas telah mampu menerapkannya seperti memberikan pelayanan saat kedatangan, membangun hubungan baik dengan masyarakat atau pasien serta mendengar dan memperhatikan keluhan-keluhan yang diutarakan masyarakat atau pasien. Berikutnya Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, maka ketepatan waktu sangat di utamakan. ketepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji sehingga tercipta hubungan baik dengan masyarakat atau pasien. Sesuai dengan apa yang di sampaikan Yulia Rasmi, SKM selaku Kasubag Humas bahwa dalam usaha meningkatkan pelayanan maka dalam menjalin hubungan baik dengan pasien, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun. Jadi terlihat bahwa kinerja Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Telah dikerjakan secara optimal.

Dari penjelasan dan wawancara di atas dapat dilihat bahwa kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah cukup baik, terbukti dengan terjalinnya kerjasama dengan masyarakat baik instansi pemerintah maupun swasta. Hal tersebut telah di jelaskan Wibowo (2007:2) bahwa

kinerja adalah melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi serta dalam meningkatkan pelayanan yang telah dijelaskan di atas sesuai berdasarkan apa yang dikatakan Azwar (1996:51) mengenai dimensi pelayanan yakni dalam memberikan pelayanan diantaranya ada hubungan antar manusia, kenyamanan, keamanan, berkesinambungan, efektivitas, efisiensi dan akses terhadap pelayanan. Selanjutnya untuk meningkatkan pelayanan caranya adalah meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material juga memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan.

Sejalan dengan kenyataan di atas bahwa kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sudah berjalan optimal. Artinya berdasarkan pada hasil penelitian bahwa Humas dalam menunjang hasil kinerjanya terhadap peningkatan pelayanan kesehatan, telah menciptakan hubungan baik dengan masyarakat atau pasien juga sesama pegawai serta hal tersebut sesuai dengan ruang lingkup tugas Humas yakni membina hubungan kedalam (*public internal*) dan membina hubungan keluar (*public eksternal*). Yang dimaksud dengan *public internal* adalah publik yang menjadi bagian dari unit /badan/perusahaan itu sendiri dan mampu mengidentifikasi atau mengenai hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan *public eksternal* yakni mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif publik terhadap lembaga yang diwakilinya (Rosady, 1992:22).

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi tanggal 14 Juli 2010, Drs. Tengku Murzal selaku Kepala Bagian Tata Usaha juga sebagai pimpinan dari Kasubag Humas dan Perlengkapan mengatakan bahwa Humas dalam melakukan kinerjanya sudah di jalankan dengan baik terbukti bahwa Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dapat memenuhi tugas dan fungsi yang telah diberikan, hal ini tercermin dari dapat terlaksananya tugas yang telah dituangkan dalam rencana strategis (Renstra)

tahun 2009-2013, salah satunya meningkatkan pelayanan rumah sakit seperti terlaksananya pendidikan dan pelatihan formal tenaga administrasi dan medis dan para medis rumah sakit.

E. Rumusan Kajian

Dalam penelitian ini penulis hanya mengkaji tentang bagaimana kinerja Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif, maka penulis dapat merumuskan bahwa Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah berjalan optimal, berhubung sumber daya manusianya secara kualitas untuk meningkatkan pelayanan sudah memadai sehingga dalam pelaksanaannya meski ada hambatan-hambatan tetap bisa dijalankan secara profesional.

Humas merupakan fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi, pengawasan ahli dalam manajemen hubungan masyarakat, Humas suatu elemen dalam institusi merupakan kelangsungan organisasi sebagai penyampaian informasi yang terpercaya, memantau lingkungan masyarakat, memberi nasehat kepada pasien dengan diketahui kondisi pasien untuk meningkatkan pelayanan pada pasien. Penulis menyimpulkan bahwa kinerja Humas sudah efektif, terlihat dari tujuan kebijaksanaan yang telah disebutkan yakni memberikan penyuluhan tentang penyalahgunaan narkoba ke sekolah-sekolah maupun kepada pemuka masyarakat.

Sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Dari data penulis mendapatkan bahwa sarana dan prasarana Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan telah memadai dan sangat mendukung kinerja Humas dalam mencapai tujuannya. Selanjutnya untuk meningkatkan semangat kerja pegawai humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan peluang bagi pegawai untuk menunjukkan prestasi kerjanya dan memberikan reward bagi yang memiliki prestasi atau potensi yang bagus, sehingga tercipta semangat kerja yang tinggi bagi pegawai itu sendiri.

Selanjutnya Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan telah memberikan rasa aman bagi masyarakat atau pasien. Sejalan dengan apa yang telah di sampaikan oleh Yulia Rasmi selaku Kasubag Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan mengatakan bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan telah dinyatakan aman, baik gangguan dari pasien, parkir, juga menawarkan solusi yang baik untuk mengatasi persoalan yang ada sehingga dari hal tersebut maka terciptalah rasa nyaman karena kenyamanan merupakan hal yang sangat penting yakni dalam menciptakan rasa nyaman, Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan fasilitas ruang tunggu yang bersih juga kebersihan ruang kerja.

Kurangnya koordinasi antar bidang merupakan faktor penghambat dari kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menerima informasi, jadi koordinasi antar bidang juga menentukan suksesnya Humas dalam melakukan kinerjanya, Namun dalam menjalankan fungsinya Humas telah mampu melakukan kinerjanya secara optimal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian atau deskripsi yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau pembahasan telah dijelaskan dan dipaparkan berbagai keterbatasan akhirnya penulis memberikan beberapa kesimpulan beserta saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak berkepentingan antara lain diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau sudah berjalan optimal, berhubung sumber daya manusianya secara kualitas untuk meningkatkan pelayanan sudah memadai sehingga dalam pelaksanaannya meski ada hambatan-hambatan tetap bisa dijalankan secara profesional. Humas merupakan fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi, pengawasan ahli dalam manajemen hubungan masyarakat, Humas suatu elemen dalam institusi merupakan kelangsungan organisasi sebagai penyampaian informasi yang terpercaya, memantau lingkungan masyarakat, memberi nasehat kepada pasien dengan diketahui kondisi pasien untuk meningkatkan pelayanan pada pasien. Penulis menyimpulkan bahwa kinerja Humas sudah efektif, terlihat dari tujuan kebijaksanaan yang telah disebutkan yakni memberikan penyuluhan tentang penyalahgunaan narkoba ke sekolah-sekolah maupun kepada pemuka masyarakat.

2. Faktor-faktor tercapainya target kinerja sasaran pada pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah:
 - a. Internal institusi : Sumber daya manusia dijabat oleh sarjana kemasyarakatan, dan sarjana ilmu komunikasi hubungan masyarakat, dan bagian pelayanan sarjana psikologi belum ada. Sejalan arus teknologi dan banjir informasi membutuhkan karyawan yang peka terhadap lingkungan.
 - b. Eksternal institusi : kebutuhan masyarakat dengan jasa pelayanan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Humas sebagai fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi, pengawasan ahli dalam manajemen hubungan masyarakat, agar memantau lingkungan masyarakat. Memberi nasehat kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

B. Saran

Dalam usaha Humas untuk mencapai target kinerja dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau maka penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pegawai dengan sering mengikuti pelatihan-pelatihan serta menambah staf baru yang memiliki kompetensi pada bidangnya guna meningkatkan kinerja Humas menjadi lebih baik lagi.

2. Hendaknya penyuluhan-penyuluhan serta kerjasama dengan dengan pihak pers di rencanakan dengan baik atau masuk program kerja kehumasan guna kelangsungan kerja Humas lebih baik.
3. Diharapkan setiap pegawai menjalankan kerja sesuai fungsi dan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan serta semangat kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, 1996, pengantar administrasi kesehatan edisi ketiga, binarupa Aksara, jakarta
- Adnan, hamdan, dkk, 1996, prinsip-prinsip hubungan masyarakat, surabaya
- Departemen kesehatan RI (2008): *Sekretariat Jenderal Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)*; Jakarta
- Jefkin, Frank, (1992), *Public Relation Edisi Keempat*, Erlangga, Jakarta
- Kriyanto, Rachmat, (2007), *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertasi Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana Media Group, Jakarta
- Moore, Frazier, (1992), *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah, Remaja Rosda Karya*, Bandung
- Moenir,(2000), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy, (1996), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Pemprov Riau, (2009), *Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan*, Pekanbaru
- Mathis, Robert, dkk (2001) (<http://wikipedia.org/wiki/kinerja>), acces date 02 maret 2010
- Ruslan, rosady, (2005), *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sjahrudin, Chairulsjah (2001), *Pelaksanaan Costumer Services di Rumah Sakit*, Universitas Indonesia
- Simamora (2002), *Hubungan Antara Motivasi Berprestasi dan Sikap Guru Terhadap Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Dengan Kinerja Guru*, <http://pdfqueen.com/html>, acces date 02 april 2010
- Wibisono, Dermawan,(2006), *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, erlangga, Bandung

Wibowo, (2007), *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Witmore, John, (1997), *Manajemen Kinerja*, <http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>,
access date 2 maret 2010

Draf Wawancara

1. Dengan banyaknya tugas Humas serta fungsinya, apakah pihak Rumah Sakit atau Humas selalu menyempatkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien/masyarakat ?
2. Untuk menunjang hasil kinerja yang lebih baik, tentunya ada komunikasi antar pegawai/kerjasama pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan, Apakah hubungan antar pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan sangat baik?
3. Untuk menumbuhkan semangat kerja, apa bentuk motivasi yang bisa menumbuhkan semangat kerja tersebut, artinya apa usaha pihak Humas dalam hal tersebut/?
4. Mutu adalah efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan yaitu kesehatan merupakan hak, sehingga semua masyarakat tanpa kecuali dapat akses terhadap pelayanan kesehatan, bagaimana menurut Bapak/Ibu terhadap statement tersebut?
5. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari kepuasan pasien atau masyarakat, apa usaha pihak Rumah Sakit/Humas dalam hal tersebut?
6. Apakah Humas dapat menyelesaikan permasalahan yang ada?
7. Apakah Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan mampu bekerja dengan baik ?
8. Apakah dalam segi biaya dalam usaha pembangunan tidak mencukupi untuk mendukung hasil kerja Humas?
9. Apakah dalam melayani masyarakat/pasien, pihak Humas selalu cepat tanggap dalam hal tersebut?

Variabel Y Peningkatan Pelayanan Kesehatan

1. Apakah sistem keamanan sudah terlaksana dengan baik, dengan kondisi bahwa banyaknya masyarakat yang merasa takut untuk berjalan-jalan melihat situasi Rumah Sakit karena banyaknya pasien masalah mental yang membuat mereka merasa takut?
2. Bagaimana tanggapan pasien/masyarakat terhadap kenyamanan dan pelayanan yang mereka dapatkan di Rumah Sakit Jiwa Tampan?
3. Dalam memberikan kenyamanan, apa usaha yang dilakukan oleh pihak Humas tentunya?
4. Keramahan merupakan salah satu bentuk layanan jasa dalam bentuk kontak personal, apakah pihak Rumah Sakit dan Humas selalu menanamkan sikap tersebut?
5. Pelayanan yang berkualitas yakni kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan khususnya ketepatan waktu. Menurut Ibu/Bapak apakah hal tersebut telah diterapkan?
6. Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, hubungan antar manusia tidak akan terlepas terutama kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang ramah, sopan dan menyenangkan itulah yang menjadi harapan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Apakah menurut Bapak/Ibu hal tersebut telah didapatkan oleh pasien atau masyarakat?

7. Apa faktor penghambat dan pendukung kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau?