

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Husin
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran Humas Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis

Peran humas sangatlah penting dalam menyebarkan informasi pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga jika informasi yang diberikan tidak tersampaikan kepada penerima, maka akan menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. fenomena kurangnya informasi pelayanan yang didapat oleh pasien dan keluarga terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Begkalis. Berdasarkan hal tersebut tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini memberikan gambaran kepada objek dan menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan metode tersebut dapat diketahui bahwa peran humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis meliputi beberapa aspek yaitu pertama sebagai penaeat ahli dimana humas memberikan arahan dan saran menyelesaikan permasalahan kesalahan informasi dan memfilter informasi yang akan disebarkan, kedua sebagai fasilitator komunikasi dimana humas menjadi jembatan dalam menampung keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit salah satu programnya satu dibentuk customer service dan tim pendidikan pasien dan keluarga, ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah dimana humas ikut terlibat dalam penyelesaian masalah informasi, serta humas juga ikut dalam rapat manajemen terkait penyelesaian masalah pelayanan rumah sakit, yang keempat yaitu sebagai teknik komunikasi lebih kepada penggunaan komunikasi efektif yang diarahkan kepada cutomer service selaku bawahan dari humas dalam menjelaskan informasi kepada pasien dan keluarga, hal ini dilakukan agar informasi pelayanan yang disampaikan lebih mudah dipahami.

Kata Kunci : Peran, Humas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Muhammad Husin
Department : Communication
Title : The Role of Public Relations at Public Hospital of Regional Government of Mandau Sub-District of Bengkalis Regency

Public relations play a crucial role in spreading information about services to the patients and their family. When information is not received, it can reduce the image of the hospital. The lack of information about services provided by the hospital may also exist at the Public Hospital of Regional Government of Mandau Sub-District of Bengkalis Regency. This research aims to know the role of public relations at public hospital of regional government of Mandau. This research uses descriptive and qualitative method. It describes the object of the research and explains the phenomena in-depth. Data is collected from interview and documentation. This thesis finds that the role of public relations at public hospital of regional government of Mandau can be seen as follows; first, the public relations become the expert advisors in which they provide suggestions and guidance to information problems. Second, they become communication facilitators in which the public relations mediate the patients and the hospital related to the services issues. This is implemented through the establishment of customer service and patient and family education team. Third, they become the problem solver in which they engage in finding information problem and participate in a management meeting related to the hospital service problem. Fourth, the public relations use effective communication technique to customer service in explaining information to the patients and their family. This is done in order that they understand the service information provided.

Keywords : Role, Public Relations