

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi memang selalu ada pada setiap kegiatan manusia, jika orang berbicara komunikasi, tentu menyangkut informasi didalamnya. Sebab pesan-pesan komunikasi yang digagaskannya adalah informasi. Informasi memang selalu ada pada setiap peristiwa komunikasi.¹

Menanggapi pesan dan mengubahnya menjadi informasi yang bisa kita gunakan, melibatkan suatu aktivitas yang sering disebut dengan penerimaan informasi atau interpretasi. Hal ini dilakukan dengan cara kita mengikuti, memberinya arti, dan menggunakan informasi baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari hubungan, kelompok, organisasi, atau masyarakat.²

Humas mempunyai tugas untuk mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yakni publik (umum, masyarakat), disamping itu untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap budi yang meluangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.³

Rumah Sakit adalah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Istilah hospital atau Rumah Sakit berasal dari kata Latin "hospes" yang artinya tuan rumah yang juga menjadi akar kata "hotel" dan "hospitality" yang artinya keramahan.⁴

Pelayanan kesehatan salah satunya bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan

¹ Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Cetakan I, 2.

² Brent D Ruben, *Komunikasi dan perilaku manusia, edisi kelima*, (Jakarta : Rajawali pers, 2013), Cetakan I, 17.

³ Widjaja, H.A.W, *Komunikasi ; komunikasi & hubungan masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 28

⁴ Rusliakaliti.blogspot.com/2007/10/w, di akses pada tanggal 06 februari 2017 pukul 17.45



masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya. Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan sebuah pembangunan, seiring dengan perubahan pola pikir masyarakat saat ini, menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, hal tersebut menjadikan semakin meningkat pula peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan catatan pengertian pelayanan kesehatan, prinsip pemberian pelayanan kesehatan dan tujuan pemberian pelayanan kesehatan dapat diketahui serta dipahami baik oleh pemberi pelayanan kesehatan dan terlebih bagi pihak penerima pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini Rumah Sakit sebagai unit pelaksana teknis serta Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara peran kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Rumah Sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis) berkewajiban berperan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas

Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau terletak di Kecamatan Mandau di Jalan Stadion No. 10. Kelurahan Air Jamban Duri. Pembangunan rumah sakit ini bentuk peran meningkatkan status dan kapasitas pelayanannya kepada masyarakat sehingga menjadi pilihan masyarakat dalam bidang kesehatan. Namun, ditemukan beberapa keluhan dari pasien mengenai pelayanan tentang rumah sakit ini. Serta informasi tentang rumah sakit dengan kenyataan tidak sejalan.

Hubungan masyarakat memegang peranan yang sangat penting untuk menjaga reputasi dan citra perusahaan, peran kehumasan juga semakin dianggap penting karena banyaknya kegiatan yang dapat dipublikasikan. Hubungan dengan para wartawan bukan hanya dijalin dengan komunikasi



yang baik, melainkan dengan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para wartawan, terutama mengenai data.

Peran humas rumah sakit umum daerah kecamatan mandau bengkalis menjadi salah satu prioritas utama dalam membentuk citra rumah sakit, pada saat ada masalah yang terjadi dirumah sakit umum daerah kecamatan mandau bengkalis, humas bertindak sebagai penyelesaian masalah tersebut. Humas juga memiliki peran dalam menyebarkan informasi kepada *internal* rumah sakit seperti staff karyawan dan tim manajemen, sedangkan pada eksternal rumah sakit seperti masyarakat sekitar rumah sakit, calon pasien dan keluarga, *stakeholder*.

Penyampaian informasi yang tidak benar kepada pasien dapat menimbulkan dampak yang negatif tidak hanya terhadap pasien namun juga terhadap pihak rumah sakit. Sering kali pasien mengeluh akan jeleknya kualitas pelayanan suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan tertentu yang disebabkan tidak adanya komunikasi yang baik antara pasien dan staf atau petugas medis di rumah sakit. Sebaliknya, dengan penyampaian informasi yang jelas dan lengkap dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien sehingga tentunya akan berdampak positif terhadap rumah sakit.

Pada umumnya di rumah sakit haruslah memberikan informasi pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan relevan kepada pasien agar tidak terjadi kekeliruan informasi yang diberikan dengan kenyataan yang ada. Kasus yang terjadi pada tanggal 1 januari 2017 yaitu terjadinya kekeliruan terhadap informasi yang diberikan kepada pasien yang menggunakan pelayanan rumah sakit dengan jaminan kesehatan daerah (jamkesda). Dimana tidak adanya sama sekali pemberitahuan informasi mengenai pengurusan jamkesda yang tiba-tiba sudah tidak bisa digunakan lagi, padahal sebelumnya pasien yang menggunakan jamkesda masih dilayani namun masih dikenakan biaya, hal ini

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.

membuat pasien kebingungan akan informasi yang ada dan menjadi keluhan bagi pasien rumah sakit.⁵

Menurut Aris Prasetyo, salah satu pasien rumah sakit menyatakan

“kalau masalah informasi biasanya terjadi dibagian pelayanan jamkesda dan BPJS, karena kami biasanya mudah mendaftar, namun dengan kurangnya informasi yang diberikan, ya saya jadi bingung bagaimana alur pendaftarannya, juga pada bagian pelayanan yang sedikit lambat, di website dikatakan fasilitas mencukupi, tapi sampai disini masih juga ada beberapa ruangan yang fasilitasnya kurang, AC nya mati, ruangan tidak sesuai dengan yang dijelaskan oleh petugas.”⁶

Informasi yang diberikan tentang pelayanan, fasilitas rumah sakit tidak seperti yang dinyatakan pada website resmi RSUD Kecamatan Mandau Bengkalis, dimana pada website resmi tersebut tertulis kamar pasien dilengkapi dengan pendingin udara serta peralatan yang memadai, namun kenyataannya masih banyak tempat yang pendingin ruangnya tidak berfungsi dan peralatan medis yang tidak mencukupi. Bahkan ada beberapa ruangan yang masih belum memiliki plang nama, seperti tempat poli anak, tempat registrasi pelayanan bpjs. Banyaknya keluhan tersebut membuat citra dari rumah sakit menjadi menurun dimata masyarakat.

Humas harus bertindak cepat dalam menanggapi masalah yang terjadi di rumah sakit umum daerah kecamatan mandau bengkalis, terutama pada penyebaran informasi, karena sudah menjadi salah satu tugas humas dalam memberikan informasi yang akurat, pelayanan yang prima, dan menajlin hubungan baik dengan pasien dan keluarga pasien. Dari fenomena yang telah dijelaskan, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Peran Humas Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis**”

⁵ Beita Online, *Keluarga Pasien RSUD Duri Datangi Dinsos karena Dikenakan Tarif Umum*, dalam <http://www.realitaonline.com/read-10725-2017-01-05-keluarga-pasien-rsud-duri-datangi-dinsos-karena-dikenakan-tarif-umum.html>, (diakses 20 mei 2017).

⁶ Wawancara dengan pasien RSUD Kecamatan Mandau, Maret 2017.

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.

B. Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan pedoman untuk penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam memahami kajian ini, adapun penegasa yang perlu penulis jabarkan adalah sebagai berikut :

1. Peran

Peran diartikan bagian dari tugas utama yang harus dilakukan.⁷

2. Humas

Suatu kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara kesinambungan dan teratur. Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, dan menjalankan suatu program untuk menciptakan pengertian dan penerimaan public.⁸

3. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis

Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau mulai difungsikan pada 1 Maret 2008. Saat ini RSUD Kecamatan Mandau sudah memberikan pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan kapasitas 100 tempat tidur. Letak RSUD Kecamatan Mandau di Jalan Stadion No. 10. Kelurahan Air Jamban, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis.⁹

C. Rumusan Masalah

Bagaimana peran humas di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Bengkalis ?

⁷ Kamus besar bahasa Indonesia (1999) hlm .454

⁸ Moore, *membangun citra dengan komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2004),

⁹ <http://www.rsudmandau.id/sejarah> di akses pada 07 Maret pukul 17.13

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.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas di rumah sakit umum daerah Kecamatan Mandau Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

- 1) Sebagai sarana pembelajaran bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai peran Humas yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Ilmu Komunikasi.
- 2) Memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam meningkatkan kinerja dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Menjadi gambaran bagi mahasiswa dan praktisi humas bahwa dalam dunia kehumasan banyak hal yang dapat dipelajari untuk menjadi seorang praktisi humas yang handal.
- 4) Untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis secara lebih mendalam mengenai kualitas informasi.

b. Secara praktis

- 1) Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak (Pembaca) yang ingin mendalami bidang konsentrasi *Public Relations* (Humas).
- 2) Sebagai syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah UIN Suska Riau.
- 3) Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi penelitian lebih lanjut untuk meneliti topik yang sama.
- 4) Sebagai aplikasi dari teori-teori yang penulis peroleh diperkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan

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.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari :

- A. Latar Belakang
- B. Penegasan Istilah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Sistematika

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Terdiri dari :

- A. Kajian Teori
- B. Kajian Terdahulu
- C. Kerangka Pikir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari :

- A. Jenis Penelitian
- B. Lokasi Penelitian
- C. Subjek dan Objek Penelitian
- D. Sumber Data
- E. Informan Penelitian
- F. Teknik Pengumpulan Data
- G. Validitas Data
- H. Teknik Analisis Data

BAB IV GAMBARAN UMUM (SUBJEK PENELITIAN)

Terdiri dari :

Gambaran umum subjek penelitian

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari :

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari :

Kesimpulan dan saran yang merupakan bab terakhir dari penelitian diatas.

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

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.