

**PROSES HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

RISKI RAHMADI
NIM. 11643100136

PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020

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.

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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koneksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : **Riski Rahmadi**

NIM : **11643100136**

Judul : **Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian lembaran persetujuan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Pekanbaru, 27 April 2020
Dosen Pembimbing Skripsi



TIKA MUTIA, M.IKom
NIP. 198610062019032010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi



Dra. Atjih Sukaesi, M. Si
NIP. 196911181996032001

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Riski Rahmadi**
NIM : 11643100136
Judul : **Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 20 Juli 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 16 November 2020

Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Penguji III



Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si
NIP. 197000301 199903 2 002

Sekretaris/ Penguji II



Yefni, SAg, M.Si
NIP. 19700914 201411 2 001

Penguji IV



Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130311019

- 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.

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.

PENGESAHAN

Proposal dengan judul "**Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau**" yang diajukan oleh saudara

Nama : Riski Rahmadi
NIM : 11643100136
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Telah diseminarkan pada

Hari : Senin
Tanggal : 24 Juni 2019

Dengan ini diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 04 Juli 2019

Penguji



Usman, S.Sos, M.I.Kom

NIK. 130417119

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.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riski Rahmadi

Nim : 11643100136

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”** adalah betul-betul karya saya. Hal-hal yang bukan karya saya di skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 06 Juni 2020

Pembuat pernyataan



6000
ENAM RIBURUPIAH

Riski Rahmadi
nim. 11643100136

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.

Pekanbaru, 06 Juni 2020

Hal : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Perihal : Pengajuan Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di_

Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi mahasiswa berikut ini:

Nama : Riski Rahmadi
Nim : 11643100136
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Dapat diajukan untuk ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **IMPLEMENTASI FUNGSI HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU.**

Harapan dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Mengetahui,
Pembimbing



Tika Mutia, M.I.Kom
NIP. 19861006 201903 2 010

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.

ABSTRAK

Nama : Riski Rahmadi
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Proses Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Arifin Achmad

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana Proses Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Arifin Achmad. Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah ini merupakan instansi pemerintahan, maka instansi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya agar setiap pasien merasa puas ketika dan setelah berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Sebagaimana fungsi humas adalah fungsi manajemen, baik itu ke luar maupun kedalam, maka peran humas dalam manajemen Rumah Sakit ini begitu penting terkhususnya dalam bidang pelayanan, sebab asumsi atau pendapat dari setiap pasien terhadap Rumah Sakit ini akan mempengaruhi citra atau nama baik Rumah Sakit itu sendiri. Ini sangat selaras dengan visi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu Menjadi Rumah Sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standard internasional, jadi Proses humas sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Proses Humas di RSUD Arifin Achmad untuk meningkatkan mutu pelayanan publik cukup baik. Ini sesuai dengan penelitian penulis dengan menggunakan teori Cutlip and Center yang mana diketahui bahwa Proses Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki beberapa program yaitu: 1) Program dalam bidang informasi 2) program dalam bidang hukum dan 3) Program dalam bidang kemitraan, yang mana setiap program tersebut dilaksanakannya dengan baik sesuai dengan hasil penelitian yang penulis paparkan di bagian pembasahan.

Kata Kunci : Proses Humas, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Name : Riski Rahmadi
Study Program : Communication Studies
Title : **Public Relations Process in Improving the Quality of Public Services at Arifin Achmad Hospital**

This research was conducted to explain how the PR Process in Improving the Quality of Public Services at Arifin Achmad Hospital. As this Regional General Hospital is a government agency, this agency is required to provide the best service to its patients so that each patient feels satisfied when and after treatment at the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province. As the public relations function is a management function, both external and internal, the role of public relations in managing this hospital is very important, especially in the field of service, because the assumptions or opinions of each patient towards this hospital will affect the image or good name of the hospital itself. . This is very much in line with the vision of the Arifin Achmad Regional General Hospital in Riau Province, namely to become an independent educational hospital with full service that meets international standards, so the PR process is very important to achieve this goal. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The data collected in the study using interviews, observation and documentation. Based on the results of research conducted by the author on the PR Process at the Arifin Achmad Hospital to improve the quality of public services is quite good. This is in accordance with the author's research using the Cutlip and Center theory, which is known that the PR process in improving the quality of service at the Regional General Hospital Arifin Achmad Riau Province has several programs, namely: 1) Programs in the field of information 2) programs in the field of law and 3) Programs in the field of partnership, where each program is carried out properly in accordance with the research results that the author describes in the wetting section.

Keywords: PR Process, Service Quality

- 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.

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.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya dengan judul ***“Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad”***. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik dalam bentuk moril maupun materil, secara langsung maupun tidak langsung. Terutama ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno., M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Nurdin. MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan 1, Bapak Toni Hartono, S.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan 2 dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan 3 yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada peneliti selama menempuh studi Strata 1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Rafdeadi, MA selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan motivasi kepada peneliti.
5. Bapak Tika Mutia, M.I.kom selaku Pembimbing yang telah memberikan saran, arahan dan motivasi kepada peneliti.
6. Terima kasih kepada kedua orangtua tercinta yakni, Ayahanda Zulmaidar (Alm), Ibunda tercinta Erdawati dan Ayah Tiri Saya Alir Kasman yang

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.

telah berjuang untuk menguliahkan peneliti. Berkat doa dan semangatnya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Demikian pula, terima kasih kepada seluruh sanak-saudara, Bapak Sutan Hasanuddin dan Acik Yusma yang telah banyak membantu, baik dari segi keuangan, motivasi dan Doa sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhirnya. Dan terkhusus buat adik saya Gusri Widia Wati yang selalu memberi motivasi dan menjadi saksi atas perjuangan yang telah peneliti tempuh.

7. Segenap dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan, Arif Cendekiawan, Wahyu Zulfadil Baskoro, Muttaqin, yang terus memotivasi dan mendukung peneliti selama menyelesaikan skripsi.
9. Terakhir, ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan melimpahkan nikmat-Nya kepada kita semua. Aamiin ya Rabbal'alaamiin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang *Public Relations*.

Pekanbaru, 27 Mei 2020
Penulis,

RISKI RAHMADI
NIM. 11643100136

DAFTAR ISI

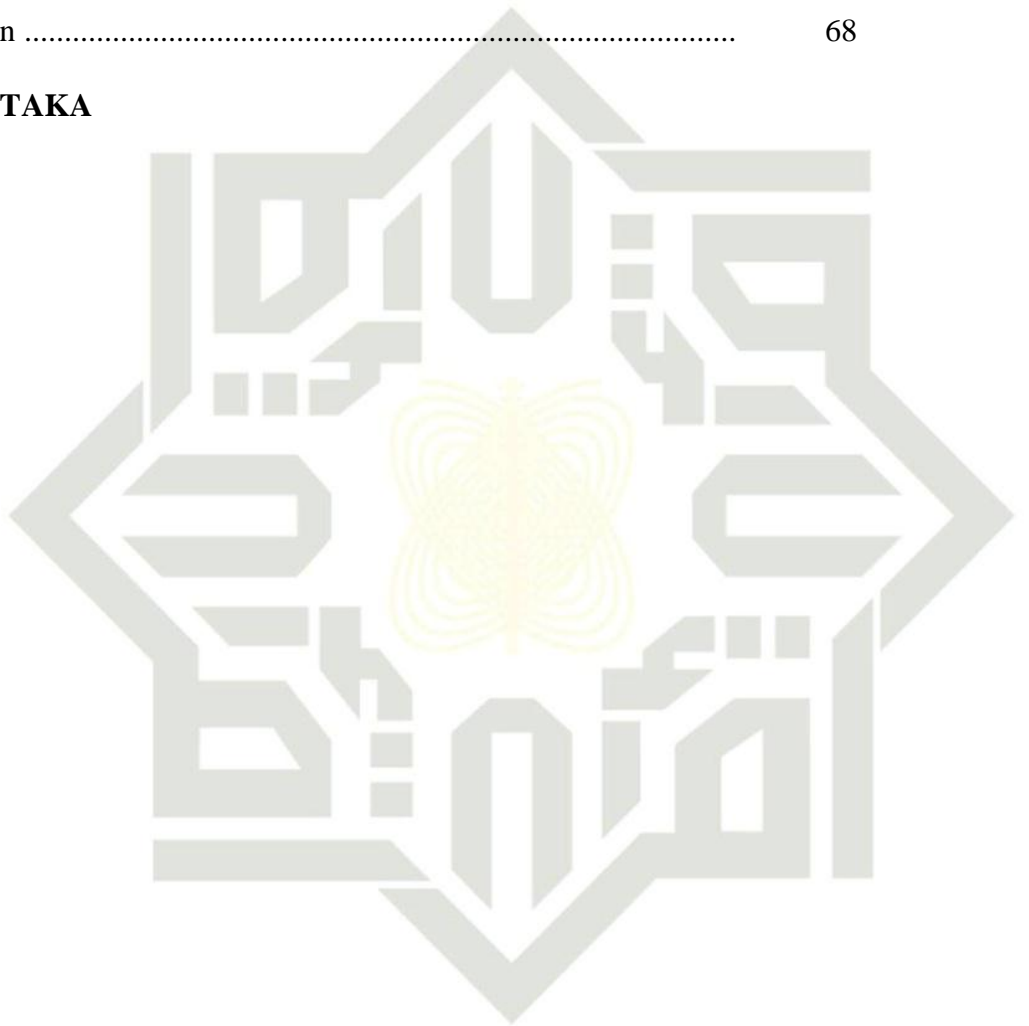
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	6
A. Kajian Teori	6
B. Kajian Terdahulu	15
C. Kerangka Pikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Sumber Data	24
D. Informan Penelitian	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Validitas Data	25
G. Teknik Analisa Data	26
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	28
A. Sejarah	28
B. Visi dan Misi	33
C. Struktur Instansi/Perusahaan	33
D. Tugas-tugas Divisi yang ada di instansi PKL	35

- 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.

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.

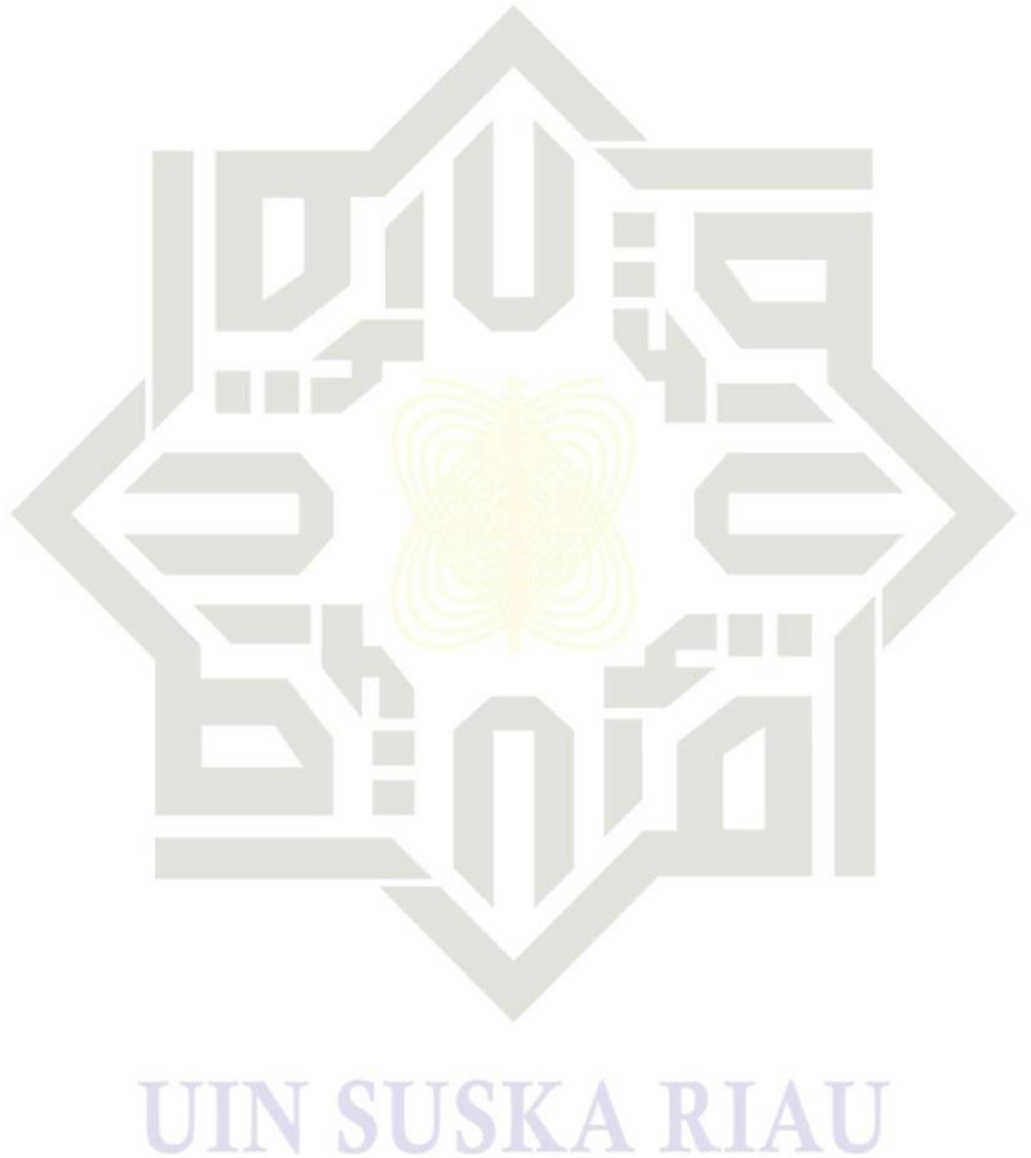
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	54
BAB VI PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Informan Penelitian	43
-------------------------------------	----

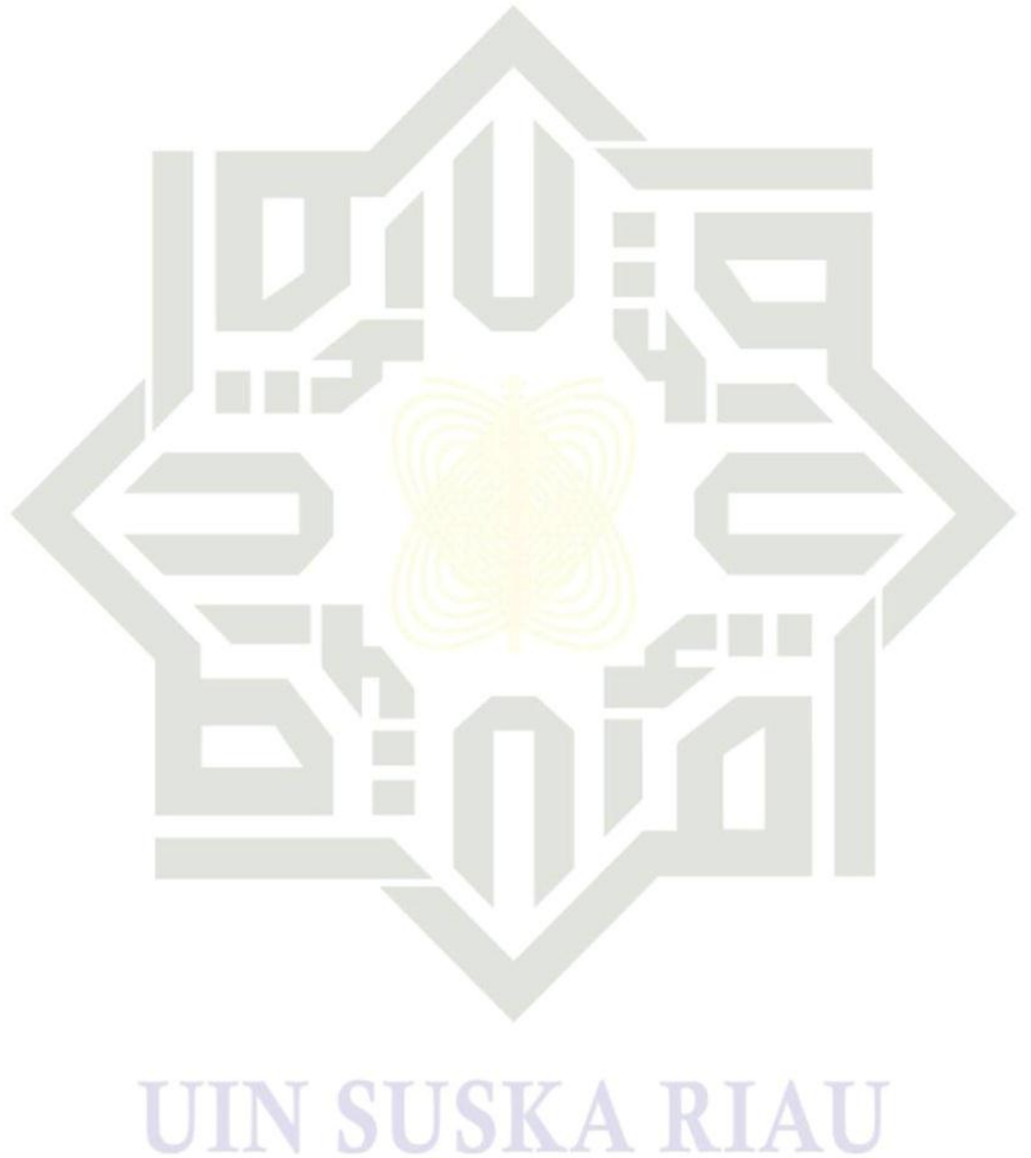


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	34



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.

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap instansi pemerintah pada dasarnya berfungsi untuk melayani publik. Mulai dari administrasi sampai dengan kesehatan, sebab instansi pemerintah harus melayani publiknya dengan sebaik-baiknya karena kalau tidak melakukan pelayanan yang baik kepada pasiennya, maka bisa jadi rumah sakit tersebut akan mengalami kemunduran lantaran pelayanan yang kurang produktif yang diberikan kepada pasien. Karena salah satu indikator untuk melihat rumah sakit itu maju atau tidaknya itu tergantung kepada pasien dalam suatu rumah sakit. karena orang akan beranggapan kalau rumah sakitnya begitu banyak pasien yang berobat di rumah sakit tersebut, maka ada kelebihan yang dimiliki rumah sakit itu dibandingkan rumah sakit lain.

Salah satu cara yang dapat dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitasnya dan para pasien mengajukan pilihan untuk berobat di sana adalah dengan meningkatkan pelayanan yang paripurna kepada pasien. Karena dengan terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik, maka akan terbentuk sebuah opini publik yang menguntungkan bagi instansi /perusahaan tersebut. Hubungan yang efektif dan harmonis antara pihak-pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Oleh karena itu, diperlukan suatu divisi kerja yang mampu menjadi mediator untuk menjembatani antara publik dengan instansi. Dari sinilah eksistensi Humas difungsikan melalui hubungan-hubungan yang harmonis dan simbiosis mutualisme antara instansi dengan publiknya.

Dikutip oleh Rusady Ruslan, menurut Tjiptono, (baik-buruknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan .¹ Oleh sebab itu seorang pasien akan tidak sembarangan

¹ Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 261.

dalam memilih rumah sakit karena kenyamanan pelayanan dalam rumah sakit merupakan kenyamanan bagi pasien.

Sehubungan dengan itu, Humas (*Public Relations*) mempunyai peranan yang sangat penting yaitu salah satunya memberikan pelayanan informasi kepada kepada para pegawai. Peranan yang pertama membina hubungan ke dalam (*Public Internal*) yang artinya menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, dan yang kedua membina hubungan ke luar (*Publik Exsternal*) yakni membina hubungan dengan publik umum (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 Untuk menciptakan atau membina hubungan yang baik antara publik eksternal dengan instansi agar hubungan diantara kedua belah pihak bisa terjalin harmonis maka dibutuhkanlah proses PR yang baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Cutlip and Center dan Broom *Public Relations* adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah, oleh sebab itu para praktisi PR melakukan proses empat langkah untuk memecahkan masalah, ada *Fact Finding, planning and Programing, Action and Communication* dan *Evaluation*.⁴

Oleh sebab itu ketika proses PR yang di atas sudah dijalankan dengan baik, maka apa yang menjadi permasalahan dan tujuan sebuah perusahaan bisa tercapai dan terealisasikan. Dan juga profesional *public relations* harus mengambil peranan aktif dalam meningkatkan profesinya yakni menumbuhkan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau

² Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi* (Jakarta:RajaGrafindo Persada, 1999) 21

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

⁴ Cutlip, S.M., Center,A. H dkk, *Effective Public Relations: Merancang Dan Melaksanakan Kegiatan Dengan Sukses* (Jakarta: Indeks, 2009) 321.

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.

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.

perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan kemauan baik (*good will*), serta memperoleh opini public yang menguntungkan.⁵

Sebagaiman motto dari rumah sakit ini adalah **“Kepuasan Anda Adalah Kebahagiaan Kami”**.⁶ jadi dari gambaran latar belakang di atas maka peneliti mengangkat judul **“Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau”**.

B. Penegasan Istilah

Agar kajian ini mudah dimengerti dan untuk menghindari kekeliruan dalam memahami istilah pada judul, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah yang digunakan judul ini:

1. Humas adalah Fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya.⁷
2. Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan orang lain (tamu, pembeli dan sebagainya). Perlakuan, misalnya selama ini mereka itu tidak mendapatkan yang semestinya⁸. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁹
3. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai dengan sub spesialisik¹⁰. Rumah Sakit Umum Arifin Achmad adalah Rumah Sakit yang ada di daerah provinsi Riau tepatnya di Kota Pekanbaru.

⁵ Soleh, soemirat dan Ardianto Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations*. (Bandung PT Remaja Rosdakarya, 2007) 12

⁶ Diakses di [Http :/ rsudarifinachmad.riau.go.id](http://rsudarifinachmad.riau.go.id) (diakses 03 maret 2019)

⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan media komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta:RajaGrfindo Persada, 2016), 25.

⁸ Poerwadarminta W.J.S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jombang Lintas Media, 2001), 573.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 14.

¹⁰ <http://e-journal.uajy.ac.id/2924/3/2TA07980.pdf> (diakses 30 April 2019)

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.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbul permasalahan yang diteliti, yaitu: Bagaimana Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Humas dalam meningkatkan Mutu pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Secara Akademis
 - 1) Untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang Proses Humas dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau.
 - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang ingin melakukan penelitian di rumah sakit yang sama dengan masalah yang berbeda.
 - 3) Untuk menerapkan disiplin ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis selama perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 - 4) Untuk menambah informasi bagi semua pihak yang terkait yang ada di Rumah Sakit serta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 - 5) Untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan studi penulisan Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
 - b. Kegunaan Praktis
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat membantu humas dalam meningkatkan mutu pelayanan public di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

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.

E. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terarah, maka perlu ditentukan sistematika penulisan, pengamatan, pelaporan dan analisi serta kesimpulan hasil penelitian. Berikut dipaparkan sistematika penulisan penelitian:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah dan Kegunaan Penelitian..

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisikan tentang, Kajian Teori, Kajian Terdahulu dan Kerangka Pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang, Jenis Dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran umum RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian dan pembahasan Tentang Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Kerangka teoritis ini berfungsi sebagai tempat berpijak atau landasan teoritis dalam melakukan kegiatan penelitian di lapangan. Kerangka teoritis ini berisikan sebagai dasar pemikiran dalam penelitian ini, terlebih dahulu akan dikemukakan kerangka teoritis sesuai dengan masalah yang akan dibahas. Kerangka teoritis ini merupakan dasar berpikir untuk menngkaji atau menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan penelitian ini.

1. Humas

Humas merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapai. Dalam kamus *Webster's Third New International Dictionary* mendefenisikan humas (Public Relations) sebagai: *the art of science of developing reciprocal understanding and goodwill* (seni pengetahuan untuk mengembangkan pengertian timbal balik).¹¹

Selanjutnya *The British Institute Of Public Relations*¹² mendefenisikan *Public Relations* pada dua hal:

- a) *Public Relations activity is managemen of communications between an organization and its publics* (Aktivitas *Public Relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya).
- b) *Public Relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public* (Praktik *Public Relations* adalah memikirkan, merencanakan, dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publik.)

¹¹ Elfiandri dkk, *Pengantar Public Relations: Konsep Dan Aplikasi*, (Depok: Rajawali P, 2018), 1.

¹² Ibid

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.

Jadi humas merupakan program yang terencana baik dari segi konsep maupun dari segi pengaplikasian sehingga dengan adanya program terencana tersebut bisa memberikan hasil yang baik sesuai yang diharapkan oleh humas itu sendiri, yaitu adanya keuntungan kedua belah pihak dan komunikasi tibal balik antara internal instansi dan eksternalnya.

a. Kriteria *Public Relations*

Tujuan dibentuknya *Public Relations* adalah bagaimana instansi yang digelutinya dapat memberikan asumsi/spekulasi citra positif di mata publik sehingga mendapatkan kepercayaan di mata publik tersebut. *Public Relations* menjadi bagian dari suatu manajemen perusahaan yang dapat menghubungkan interaksi social yang terjadi di sekitar lingkungan kerja perusahaan.

Selain itu juga penting adalah hal yang penting bagi sebuah instansi untuk membina hubungan social yang baik kepada masyarakat luar dalam rangka *go Public* atau kebutuhan promosi lainnya. Diantara kegiatan yang humas yang sering dilakukan adalah memberikan informasi, menerangkan hingga melakukan tindakan persuasive, berpromosi melakukan iklan, brosur, press release, buklet, memberikan pelayanan yang baik dan juga mengadakan acara seperti konferensi pers. Untuk bisa melakukan tugasnya, seorang humas haruslah memiliki kriteria sebagai berikut:

1. *Communicative* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, verbal maupun tulisan.
2. *Leadership skill* yaitu memiliki kemampuan dalam memimpin
3. *Make friends* yaitu fleksibel dalam bergaul
4. *Credibility* yaitu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat karena kejujurannya dalam menerangkan sesuatu yang positif tentang perusahaan secara netral dan objektif tertentu
5. *Plenty of ideas* yaitu seorang humas dituntut untuk menciptakan hal-hal baru yang kreatif dan inovatif dalam mempromosikan perusahaan.¹³

¹³ Ibid. hlm. 3

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. Ruang Lingkup Humas

Humas memiliki ruang lingkup yang sangat luas yang mencakup setiap bentuk kegiatan komunikasi. Ruang lingkungnya tidak hanya berhenti pada publik internal maupun eksternal tetapi juga bagaimana konsistensi organisasi dalam menjalankan visi dan misi untuk mencapai tujuan. Semakin luas wilayah jaringan komunikasi yang dilakukan sebuah perusahaan, maka publiknya juga akan semakin luas dan permasalahan yang timbul pun nantinya akan semakin kompleks.

Dalam hal ini ruang lingkup humas dalam sebuah organisasi atau lembaga dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok

1. Public Internal

Public internal merupakan tubuh dari instansi itu sendiri, yang mana setiap tubuh memiliki unsur-unsur atau komponen-komponen dalam menggerakkan tubuh tersebut. Begitu juga dalam sebuah instansi memiliki unsur-unsur tersendiri dalam memobilisasi instansi tersebut seperti pemegang saham dan karyawan dari tingkat atas sampai paling bawah.

2. Public eksternal

Public eksternal disebut juga pihak luar yang memiliki/menjalin hubungan dengan sebuah instansi, atau biasa disebut dengan istilah publik (Masyarakat). Yang mana public eksternal ini memiliki peluang yang baik untuk meningkatkan citra dan kualitas sebuah instansi, sebab opini public akan menjadi barometer bagi public lainnya dalam mengasumsikan sebuah instansi, apakah instansi tersebut baik atau tidak.

Menurut H. Fayol¹⁴ ruang lingkup humas antara lain

- a. Membangun identitas dan citra perusahaan (*Building corporate identity and image*) dan mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.

¹⁴ Rosady Ruslan dalam Elfiandri, dkk, *Pengantar Public Relations; Konsep dan Aplikasi*, (Depok:Rajawali Pers, 2018) 6.

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. Menghadapi krisis (*facing of Crisis*) adalah menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan (*PR recovery (menemukan) of image* yang bertugas memperbaiki *lost (hilang) of image and damage* (rusak/cacar).
- c. Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion Public Causes*) yang menyangkut kepentingan public.

2. Proses Humas

Menurut cutlip and center dan broom Public Relations adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah, oleh sebab itu para praktisi PR melakukan proses empat langkah untuk memecahkan masalah, yaitu:¹⁵

a. *Fact Finding* (Mendefinisikan Masalah)

Dalam tahapan ini, *fact finding* atau mendefinisikan masalah mencakup dalam penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dipengaruhi, tindakan, dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi intelegen organisasi, fungsi ini menyediakan dasar untuk seua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi saat ini”.

b. *Planning and programming* (Perencanaan dan Program)

Setelah para praktisi PR menemukan masalah di dalam tahapan *fact Finding*, hal yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini akan memertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakn dan programn organisasi. Langkah kedua ini akan menjawab pertanyaan berdasarkan apa yang kita ketahui tentang

¹⁵ Cutlip, S.M., Center, A. H dkk, *Effective Public Relations : Merancang Dan Melaksanakan Kegiatan Dengan Sukses* (Jakarta: Indeks, 2009) 321.

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.

situasi, apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah, dan apa yang harus kita katakana?”

c. Mengambil Tindakan dan Komunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “siapa yang harus melakukan dan menyampaikan, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”. Tahapan ini juga disebut dengan tahapan penyampaian, jika penyampaiannya dilakukan secara berlainan maka dapat menimbulkan efek yang berlainan. Oleh sebab itu tahap ini sangat menentukan satu planning dan programming.

d. *Evaluation* (Evaluasi)

Tahapan evaluasi ini merupakan tahap akhir dalam proses PR ini, dengan cara melakukan penilaian atas persiapan implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

Effendy menyatakan bahwa proses humas tidak berlangsung secara linear, melainkan melingkar. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka jika suatu kegiatan sudah dilakukan melalui keempat tahap di atas, hasil evaluasi kegiatan tersebut diteliti lagi, direncanakan lagi, dilaksanakan lagi, dan dinilai kembali. Dengan demikian setiap gagasan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.¹⁶

3. Pelayanan

Memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas adalah hak semua warga negara. Dengan pelayanan yang baik, akan membangun

¹⁶ Effendy, *Hubungan Masyarakat: suatu studi Komunikologis* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002)

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.

hubungan yang baik. Dalam kenyataannya, pasien cenderung pasrah dan mempercayakan kesembuhannya kepada dokter. Ketidaktahuan pasien akan standar pelayanan, membuat posisi pasien menjadi lemah. Dalam hal ini humas berperan penting dalam mengkomunikasikan kebijakan manajemen rumah sakit kepada pasien. Salah satu peran penting humas rumah sakit adalah dalam upaya menyelesaikan keluhan pasien.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁷ Sebagai sebuah profesi yang diamanahkan, seorang humas harus bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, menyakinkan, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Posisi humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan tempat bekerja. Sasaran humas adalah public internal dan eksternal perusahaana, dimana secara umum bertugas membina dan menjalin hubungan baik antar perusahaan dan masyarakat, untuk mencegah konflik yang mungkin terjadi diantara keduanya.

Menurut Philip Kotler¹⁸ usaha untuk menentukan suatu mutu pelayanan, dikelompokkan menjadi lima (5) dimensi utama penentu, antara lain:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap, serta mampu menangani keluhan dari pelanggan secara baik.
3. *Assurance*, yakni kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur-unsur, sebagai berikut:

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, Op Cit, 26.

¹⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo, 2005), 284.

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.

- a) *Competence* (kompetensi): keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - b) *Courtesy* (Kesopanan): keramah-tamahan, perhatian, dan sikap yang sopan.
 - c) *Credibility* (kredibilitas): berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan pelayanan.
4. *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi empathy ini mempunyai beberapa unsur, antara lain:
 - a) *Acces*: Kemudahan memanfaatkan dalam memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan/instansi.
 - b) *Communication* (Komunikasi): Kemampuan dalam *Acces*: kemudahan memanfaatkan dalam memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh instansi/perusahaan.
 - c) *Understanding the customer* (Pemahaman terhadap pelanggan): Kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan pelanggan.
5. *Tangibles*, merupakan kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan di lingkungan perusahaan yang dipelihara dengan baik.
 - a. Fungsi Pelayanan

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan system pengelolaan yang professional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

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.

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 2 disebutkan bahwasanya pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat sendiri mempunyai hak dalam menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang efektif dan efisien atau dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik.¹⁹

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan public sesungguhnya untuk masyarakat, maksudnya apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya seefektif dan seefisien mungkin. Tetapi harus diperhatikan pula oleh masyarakat, system dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Baik ketentuannya dalam perihal waktu, biaya dan ketentuan lainnya, sehingga kalau ketentuan ini bisa dipahami oleh setiap pihak secara baik maka pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketetapan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

b. Tujuan Pelayanan

Aspek yang menjadi pondasi atau dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu

¹⁹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016). 50.

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.

keterkaitan dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, dimulai dari sikap aparatur yang memeberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan visi-mis instansi tersebut dan ketentuan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparatur.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.²⁰

Penekanan pada pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan, memeberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan, kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan Kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

c. Kriteria Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelyanan yang akan diberikan,

²⁰ Ibid, 52.

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.

pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama.

Adapun hal yang mempengaruhi pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.
- b. Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersediannya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.²¹

B. Kajian Terdahulu

Dalam penulisan ini, ada beberapa judul skripsi mahasiswa atau mahasiswi sebelumnya, yang dalam penulisan ini dijadikan kajian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

1. Hamrianto, jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul skripsi “Peran *Public Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru” Tahun 2012. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *Public Relations* Rumah Sakit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, penelitian ini menunjukkan bahwa *Public Relations* Awal Bross berperan terhadap pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan, kelengkapan fasilitas, keamanan dan kenyamanan, kebersihan dan informasi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang berobat pada Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru.²²

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, Op Cit, hlm. 33,

²² Hamrianto, “Peran *Publik Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru” Tahun 2012.

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.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dari segi kajian *Public Relations* atau humasnya, penelitian ini mengkaji tentang peran *Public Relations* atau Humas namun penelitian yang penulis lakukan adalah tentang Proses Humas. Persamaan penelitian ini dengan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang bagaimana humas atau *Public Relations* dalam meningkat pelayanan di rumah sakit.

2. Intan Muharni, dengan judul skripsi “Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang” Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian untuk mengetahui bagaimana Strategi Humas dalam Peningkatan mutu pelayanan di RS. Islam Siti Khadijah. Dalam penelitian menunjukkan bagaimana strategi seorang humas dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan kepada pasiennya sesuai dengan *PR On The Net* yaitu: Mengadakan open house untuk menginformasikan program-program perusahaan seperti kunjungan dan bakti sosial, mengirim *press release* ke koran sumeks dan sripo jika terdapat kasus membuat *website* (situs) perusahaan untuk membentuk citra positif di mata publiknya.²³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dari segi kajian Humasnya, penelitian ini mengkaji tentang Strategi Humas namun penelitian yang penulis lakukan adalah tentang Proses Humas. Persamaan penelitian ini dengan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang bagaimana humas atau *Public Relations* dalam meningkat pelayanan di rumah sakit.
3. Anak Agung Sri Mulyani, dengan judul skripsi “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar” jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi

²³ Intan Myharni, “Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rs. Islam Siti Khadijah Palembang” Tahun 2016.

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.

Universitas dwijendra. Metode yang gunakan Kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Wangaya Denpasar adalah 1) Memberikan pelayanan yang memuaskan, 2) Membangun hubungan dengan publik luar organisasi, 3) Melakukan komunikasi melalui media dengan melakukan siaran di televisi lokal dan juga siaran di radio, 4) Proses edukasi dengan mengadakan kegiatan seminar atau talk show kesehatan dan 5) meningkatkan mutu pelayanan melalui iklan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dari segi kajian Humasnya, penelitian ini mengkaji tentang Strategi Humas namun penelitian yang penulis lakukan adalah tentang Proses Humas. Persamaan penelitian ini dengan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang bagaimana humas atau *Public Relations* dalam meningkat pelayanan di rumah sakit.

4. Qoimah, dengan judul jurnal “Membangun Pelayanan Publik Yang Prima: Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan Di Lembaga Pendidikan”. Dalam penelitian dapat ambil bahwa Strategi manajemen penyampaian humas sendiri adalah suatu tujuan yang dilakukan untuk membangun komunikasi antara masyarakat luas dengan sekolah melalui beberapa tahapan-tahapan. Yaitu, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dengan adanya hal tersebut diharapkan juga bisa meningkatkan mutu pendidikan sekolah melalui reputasi dan citra dari sekolah itu sendiri, sehingga memiliki daya saing yang tinggi (Hasan Baharun, 2016: 243-262). Dengan beberapa metode tersebut diharapkan sekolah mampu menampung usulan-usulan dari masyarakat luas dan mengadakan evaluasi dari visi, misi dan sebagainya.²⁴ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dari segi kajian Humasnya, penelitian ini mengkaji tentang Strategi Humas namun penelitian yang penulis lakukan adalah tentang Proses Humas. Persamaan

²⁴ <https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/download/269/247> (diakses

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.

penelitian ini dengan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang bagaimana humas atau *Public Relations* dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit.

5. Jurnal Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami permasalahan mengenai tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan kesehatan sekaligus melakukan pengukuran kepuasan pelanggan atas pelayanan kesehatan di unit rawat inap.²⁵ Pelayanan yang baik bahkan pelayanan yang prima. Dengan pelayanan yang baik, maka akan terciptanya citra positif perusahaan. Sedangkan kesamaannya adalah sama-sama menitik beratkan pada peningkatan pelayanan yang dilakukan.
6. Erni Suyani dengan judul Jurnal “Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif dengan format metode ini hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa public relations dalam perannya melalui kerja sama dapat dikatakan sudah baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara, dimana dengan munculnya jawaban responden yang menyatakan bahwa public relations pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara mampu menjalankan peran dan tugasnya sehari-hari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.²⁶ Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian pada kajian terdahulu ini adalah dari segi kajian pembahasan, penelitian yang penulis buat membahas tentang bagaimana proses PR dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan pada penelitian kajian terdahulu ini peneliti membahas tentang bagaimana Peran PR dalam

²⁵ http://jurnal.upi.edu/file/Prima_Naomi.pdf (diakses 25 maret 2019)

²⁶ <http://JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20ed.1%20feb%202018.pdf> (Diakses 23 april 2019)

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.

meningkatkan pelayanan masyarakat. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah sama-sama membahas tentang pelayanan.

7. Martha Tri Lestari dan Dini Salmiya Fithrah, tahun 2015 dengan judul Jurnal Proses Public Relations dalam Mengelola Media Sosial Twiter (Studi Deskriptif Pada Program Public Relations @infobdg Periode Mei 2015). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Public Relations dalam Mengelola Media Sosial Twiter (Studi Deskriptif Pada Program Public Relations @infobdg Periode Mei 2015). Penelitian Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam dan observasi. Berdasarkan Hasil penelitian didapatkan PR @infobgd tidak menjalankan proses manajerial, yaitu *fact finding, planning, communication dan evaluation* dengan baik. Pihak PR mengelola media sosial twiter untuk memantau khalayak, tidak dilakukan riset terlebih dahulu sebelum membuat sebuah program online. Publik yang dijangkau oleh PR @infobgd terlalu luas dan tidak mempunyai segmen membuat tahapan PR tidak dilakukan dengan baik. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian pada kajian terdahulu ini adalah dari segi kajian pembahasan, penelitian yang penulis buat membahas tentang bagaimana proses PR dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan pada penelitian kajian terdahulu ini peneliti membahas tentang bagaimana proses PR dalam mengelola media sosial. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah sama-sama membahas tentang proses PR.
8. Fina Grania dkk dengan Tahun 2018 dengan judul jurnal “Proses *Public Relations* kegiatan *Open House* PT. Dirgantara Indonesia dalam Membangun *Image Awareness*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses *Public Relations* kegiatan *Open House* PT. Dirgantara Indonesia dalam Membangun *Image Awareness*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian

deskriptif dengan jenis data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, Observasi dan Studi Pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Divisi Humas dan divisi protokol PTDI melaksanakan kegiatan Open House, karena ingin memberikan edukasi mengenai perusahaan kedirgantaraan sekaligus memperlihatkan keaktifan perusahaan dengan memperkenalkan produk baru N219 kepada masyarakat Bandung. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian pada kajian terdahulu ini adalah dari segi kajian pembahasan, penelitian yang penulis buat membahas tentang bagaimana proses PR dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan pada penelitian kajian terdahulu ini peneliti membahas tentang bagaimana proses PR dalam *Brand Awareness*. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah sama-sama membahas tentang proses PR.

9. Susie Perbawasari dkk, 2016 dengan judul Jurnal Proses Public Relations Dalam Program Gerakan Pungut Sampah Pemerintah Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Public Relations Dalam Program Gerakan Pungut Sampah Pemerintah Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pengumpulan Fakta yang dilakukan oleh penyelenggara dimulai dengan mendengarkan komentar dan keluhan yang dikemukakan pihak eksternal, juga turun ke lapangan melihat langsung kondisi lingkungan Kota Bandung. Penyelenggara menyusun program meliputi pengenalan situasi, penetapan tujuan, definisi khalayak, pemilihan media dan teknik-teknik PR, serta perencanaan anggaran. Aksi yang dilakukan penyelenggara dalam program GPS adalah bertindak responsive dan bertanggung jawab, sementara komunikasi dalam program mencakup kredibilitas, konteks, isi, kejelasan, kontinuitas, saluran dan kapabilitas atau kemampuan *audience*. Evaluasi pencapaian tujuan, evaluasi atas hasil dan dampakevaluasi pelaksanaan.

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.

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.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian pada kajian terdahulu ini adalah dari segi kajian pembahasan, penelitian yang penulis buat membahas tentang bagaimana proses PR dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan pada penelitian kajian terdahulu ini peneliti membahas tentang bagaimana proses PR dalam program gerakan pungut sampah. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah sama-sama membahas tentang proses PR.

10. Novi Nurwiyanti, 2005 dengan judul Skripsi “Proses Operasional *Public Relations* Untuk Membentuk *Image* Positif Bandung TV Di Mata Pengiklan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Proses Operasional *Public Relations* Untuk Membentuk *Image* Positif Bandung TV Di Mata Pengiklan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisi dengan data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan beberapa indikasi sebagai berikut: 1) proses *Fact Finding* yang dilakukan oleh PR Bandung TV masih banyak kekurangannya karena data diambil berdasarkan metode yang belum pasti, 2) Proses *Planning and Programming* yang dilakukan PR Bandung TV belum melalui proses yang jelas dalam susunan suatu perencanaan dan program PR yang ideal hal tersebut karena Bandung TV sendiri masih dalam tahap memulai untuk berkembang, 3) Proses *Communicating* yang dilakukan oleh Bandung TV saat ini dirasakan sudah efektif dengan melakukan lebih banyak teknik-teknik *persuasive* dan *Edukatif* dengan cara *door to door* memberikan kejelasan dan keterangan pada klien, 4) proses *Evaluation* yang dilakukan oleh PR belum menyeluruh karena proses evaluasinya lebih terfokus pada evaluasi marketing dan target pasar, bukan terfokus terhadap komunikasi yang dijalankan PR dalam proses kerjasama dengan pengiklan.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian pada kajian terdahulu ini adalah dari segi kajian pembahasan, penelitian yang penulis buat membahas tentang bagaimana proses PR dalam meningkatkan pelayanan publik sedangkan pada penelitian kajian terdahulu ini peneliti membahas

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.

tentang bagaimana proses Operasional PR untuk membentuk *image* pengiklan. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis buat adalah sama-sama membahas tentang proses PR.

C Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk memudahkan penelitian ini dalam mencari jawaban dalam permasalahan yang dirumuskan dan perlu penjabaran secara konkret dalam konsep teoritis agar mudah dipahami.

Proses Humas menurut Cutlip dan Center ada Empat Tahap, yaitu:²⁷

1. Pengumpulan Fakta, artinya humas harus mampu menentukan atau mengumpulkan permasalahan serta opini public terhadap instansi.
2. Perencanaan dan Program, artinya strategi perencanaan dan program yang akan dilakukan humas nantinya untuk kepentingan dan perbaikan instansi dan publiknya.
3. Aksi dan Komunikasi, artinya tindakan nyata yang akan dilakukan oleh seorang humas baik itu melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung.
4. Evaluasi, artinya tindakan humas dalam mengkaji ulang keinginan dan kepentingan public internal dan eksternalnya guna mengembangkan serta menyempurnakan program-program humas..

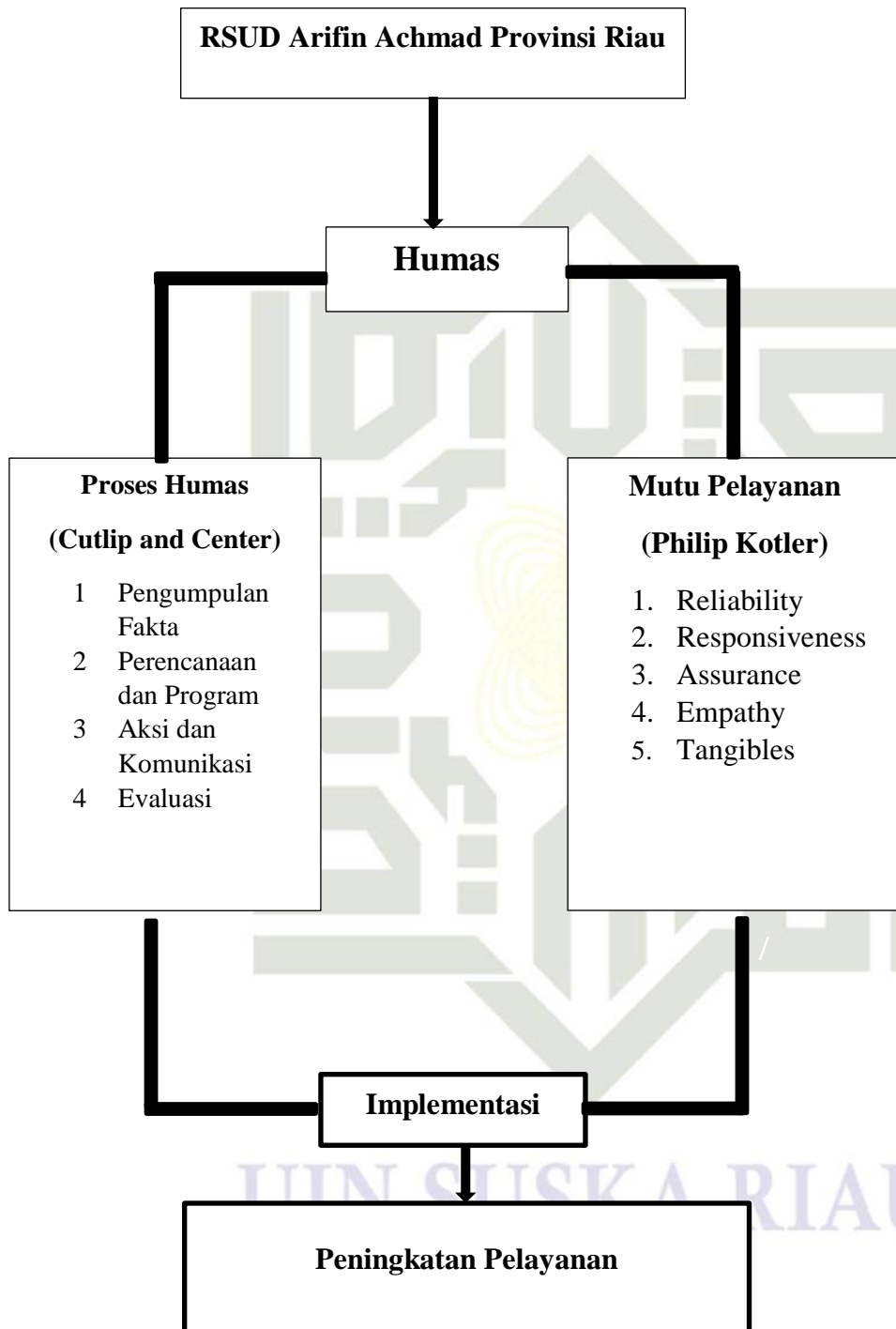
Agar dapat memudahkan maka penulis menggambarkan kerangka pikir sebagai berikut:

²⁷ Cutlip, S.M., Center, A. H dkk, Loc. Cit

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.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Sumber : Olahan Peneletiti, 2019.

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah satu jenis penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena secara detail. Data tersebut dapat berasal dari observasi, wawancara, dokumentasi dan lain-lain.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Jl. Diponegoro NO. 2. Sedangkan waktu penelitian adalah dari diterimanya proposal ini sampai selesai nantinya.

C. Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁸

2. Data sekunder

Data sekunder data adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan²⁹

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatan sama dengan responden. Informan ini merupakan orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis tentang Rumah Sakit Umum Arifin Achmad dan pelayanan yang ada. Adapun informan yang penulis libatkan dalam penelitian ini, yaitu satu (1)

²⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya:Prenadamedia Group, 2005), 132.

²⁹ *Ibid*

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.

orang informan kunci Kasubag humas Rumah Sakit Arifin Achmad, dan satu informan pendukung yaitu UPM (Unit Pengaduan Masyarakat) . Total semua informan dalam penelitian ini berjumlah 2 (Orang)

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap, penulis membutuhkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pemilihan, perubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ* (pengamatan dalam kejadian situasi ilmiah, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris).³⁰

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara (yang terakhir ini tidak mesti ada).³¹

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis.³²

F. Validitas Data

Validitas data adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur³³. Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data.

³⁰ Jalaluddin Rahkmat, Metode Penelitian Komunikasi, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 83.

³¹ Nazir, Moh. *Metode penelitian*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 1999), 234.

³² Burhan Bungin, *Loc.Cit*, 154.

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.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang lainnya, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. empat macam triangulasi sebagai tehnik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan *narasumber, metode, penyelidik dan teori..*

Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai *sumber, metode, penyelidik atau teori*. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan.

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.³⁴

G Teknik Analisa Data

Menurut Moleong³⁵ dalam buku metodologi penelitian kualitatif, Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disampaikan oleh data.³⁶

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dalam hal ini data yang dianalisa berupa kata-kata atau kalimat-

³³ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), 187.

³⁴ Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), 330-332.

³⁵ *Ibid.*, 280.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 280.

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.

kalimat, baik yang diperoleh melalui wawancara mendalam maupun observasi.. Menurut Miles huberman ada 3 teknik analisis data kualitatif:³⁷

a. Reduksi data

Reduksi data berate proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Pada tahap reduksi, peneliti memilih dan memilah data yang diperoleh melalui hasil dokumentasi, wawancara, dan observasi.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Data display berarti penyajian sekelompok informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan dan Pemberian Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses penarikan kesimpulan dari berbagai data yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan penelitian.

³⁷ Mazir, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Data* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 129-133.

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.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah

Rumah sakit Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B pendidikan, yang mempunyai tugas dan mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota Se-Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan Mahasiswa Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya.

Percepatan dan perbaikan kinerja pelayanan diupayakan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau secara terus menerus ditingkatkan, melalui tiga pendekatan yang sinergis, yaitu pengembangan sarana dan prasaran, pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan system manajemen kearah professional secara berkesinambungan melalui sertifikasi akreditasi rumah sakit.

Sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi Riau No. 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor: 4), dalam hal kelembagaan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengacu kepada Peraturan Gubernur Riau No. 50 Tahun 2015 tentang Rician Tugas, Fungsi dan Tata Kerja RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dan dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah dari perangkat daerah yang disertai wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur.³⁸

³⁸ Rsdarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

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.

Adapun track record RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah sebagai berikut:³⁹

1. 1950 perkembangan RSUD

Perkembangan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada tahun 1950-an, pada waktu itu gedung rumah sakit yang ada merupakan peninggalan pemerintah Belanda dengan kapasitas 20 TT, yang berlokasi di jalan Kesehatan.

2. 1960 Rumah Sakit Kapasitas 50 TT

Pada awal tahun 1960-an, Pemerintah Provinsi Riau Dati I Riau membangun sebuah rumah sakit dengan kapasitas 50 TT, yang berlokasi di Jalan Melur Pekanbaru, dengan status rumah sakit milik Pemerintah Dati II Kodya Pekanbaru.

3. 1963 Kegiatan Pelayanan Kesehatan Dipindahkan

Mulai tahun 1963 kegiatan pelayanan kesehatan pada rumah sakit di Jalan Kesehatan dipindahkan ke gedung yang berlokasi di Jalan Melur, selanjutnya bersamaan dengan itu Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Kesehatan Republik Indonesia membangun gedung rumah sakit yang terletak di Jalan Diponegoro di atas lahan 6 Ha, yang dioperasionalkan pada pertengahan tahun 1970, sebagai tempat ruang perawatan kelas di luar perawatan utama, sedangkan pelayanan rawat jalan dan ruang perawatan umum masih tetap di gedung Rumah Sakit yang berlokasi di Jalan Melur.

4. 1976 Diresmikan Dengan Nama RSUP

Pada tahun 1976 rumah sakit yang berlokasi di Jalan Diponegoro diresmikan dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) Pekanbaru berdasarkan surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Riau No. KPTS-70/V/1976 dengan status Rumah Sakit Type C milik Pemerintah Dati I Riau, dengan demikian segala kegiatan telah dipindahkan ke gedung RSUP.

³⁹ Rsdarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

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.

5. 1993 Rumah Sakit Kels B Non Pendidikan

Selanjutnya pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan No. KTPS 22/I/1993 RSUP Pekanbaru ditingkatkan kelasnya sebagai Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan, dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pekanbaru yang susunan organisasinya disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau (Perda no. 2 Tahun 1996), tentang susunan dan tata kerja organisasi RSUDA Provinsi Riau yang disetujui oleh Mandagri dengan SK No. 149/1996.

6. 1997 Diberlakukan Pola Tarif Sesuai Perda

Terhitung 9 Juni 1997 diberlakukan pola tarif sesuai Perda No. 3 tahun 1996 (11 April 1996) yang sejalan dengan Surat Keputusan Departemen Dalam Negeri No. 445/0514/Puod/96. Pelaksanaan program tahun 1998/1999 menitik beratkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan melengkapi sarana, peralatan serta peningkatan sumber daya manusia. peningkatan kualitas pelayanan, dapat dilihat dengan telah terakreditasinya RSUD tanggal 23 November 1998 dan saat ini sedang mempersiapkan Akreditasi 12 fungsi pelayanan. Peningkatan sumberdaya manusia, dapat diliha telah dijalaninya kerja sama dengan fakultas Kedokteran UNAND dimana RSUD ditetapkan sebagai Rumah Sakit jaringan Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS). Kebijakanannya perlunya merevisi master plan yang telah dilaksanakan pada program kerja tahun 1999/2000, diarahkan pada pengembangan berbagai program fungsi pelayanan yang disesuaikan dengan perkembangan penyakit masyarakat. Selanjutnya pengembangan RSUD diarahkan pada Rumah Sakit Pendidikan (Teaching Hospital) dengan pelayanan paripurna dalam arti sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Konsumen).

7. 1999 Menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan

Surat gubernur Kepala Daerah Provinsi Tingkat I Riau No. 440/Binsos/3268 tanggal 16 Desember 1999 menetapkan RSUD menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan. Hal ini juga dikuatkan dengan SK Menkes No. 240/MENKES-KESSOS/SK/III/2001 tentang peningkatan

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.

Kelas RSUD Pekanbaru Milik Pemerintah Provinsi Riau Tanggal 23 Maret 2001. Diharapkan dengan program pengembangan ini, RSUD lebih berfungsi sebagai pusat pendidikan sekaligus pusat rujukan kesehatan di wilayah Provinsi Riau dengan pelayanan paripurna yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sebagai tempat pendidikan Sarjana Kedokteran, calon dokter atau pelaksanaan kurikulum KKJ/KKS Fakultas Kedokteran Universitas Riau (FK UNRI), sebagai tempat pelaksanaan diklat berbagai profesi kesehatan lainnya yang menjadi pembina rumah sakit Dati II lainnya dan sebagai rumah sakit jaringan pelaksanaan program studi pendidikan kedokteran. Selanjutnya putra-putri Riau memperoleh peluang besar dalam mengikuti pendidikan yang mengabdikan diri sebagai dokter dengan pembiayaan yang relative terjangkau dan di Provinsi Riau sehingga tersedia SDM yang siap ditugaskan di daerahnya sendiri, lebih mendekati diri dengan masyarakat, sekalipun jauh terpencil.

8. 2001 Peningkatan Kelas

Peningkatan Kelas RSUD menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan dengan 341 kapasitas tempat tidur.

9. 2005 RSUD Berganti Nama

RSUD Provinsi Riau berganti nama menjadi RSUD Arifin Achmad.

10. 2007 Memperoleh Sertifikat Akreditasi

RSUD Arifin Achmad memperoleh sertifikasi akreditasi untuk 12 pelayanan dengan 370 kapasitas tempat tidur.

11. 2008 Memperoleh Sertifikasi ISO

RSUD Arifin Achmad memperoleh sertifikasi ISO 9000:2001 untuk pelayanan gawat darurat.

12. 2009 RSUD Arifin Achmad sebagai Percontohan

Penunjukan RSUD Arifin Achmad sebagai percontohan K3RS Wilayah Indoensia bagian Barat Tahun 2009-20011, dan memiliki 543 kapasitas tempat tidur.

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.

13. 2010 Peringkat 10 Besar RSUD Terbaik

Penunjukan RSUD Arifin Achmad sebagai percontohan K3RS Wilayah Indonesia bagian Barat. Dan penetapan RSUD Arifin Achmad sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), Mendapat Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk Rawat Jalan, Meperoleh Sertifikasi ISO 9001:2008 Manajemen, Mendapat Sertifikasi ISO Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk IGD, Memperoleh Sertifikasi Akreditasi 16 Pelayanan, serta mendapat peringkat 10 besar RSUD terbaik dalam kinerja pelayanan publik

14. 2011 RSSIB Besar Se-Indonesia

RSUD Arifin Achmad mendapatkan penghargaan sebagai Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB) 3 Besar Se-Indonesia.

15. 2012 Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran

Penetapan RSUD Arifin Achmad sebagai Rumah Sakit pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan memiliki 543 kapasitas tempat tidur.

16. 2013 Piala Citra Pelayanan Prima

Menerima Piala Citra Pelayanan Prima dan Menerima Penghargaan SKPD terbaik kinerja keuangan.

17. 2014 Memiliki Pelayanan Dokter *On Site* 4 Besar Spesialis

Memiliki pelayanan Dokter *On Site* 4 besar spesialis: Penyakit Dalam, Bedah, Obgin dan Anesthesi, dan mengoperasikan gedung kelas III baru sehingga terdiri dari 668 kapasitas tempat tidur.

18. 2015 Peningkatan Kapasitas Tidur

Kapasitas tempat tidur menjadi 673, Pengembangan Gedung Bedah Sentral.

19. 2016 Akreditasi

Melaksanakan Akreditasi versi 2012, menyelesaikan gedung bedah sentral, rehab gedung Radioterapi menjadi oncology centre.

20. 2017 Lulus Tingkat Paripurna

Mendapatkan Sertifikat Akreditasi Versi 2012 dengan predikat Lulus.

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. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi Rumah Sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standard internasional.⁴⁰

2. Misi

a) Rumah Sakit Pendidikan Mandiri

Rumah Sakit menjalankan fungsi Pendidikan dan Penelitian yang mandiri didukung oleh SDM, sarana dan prasarana yang lengkap, dimana RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit kelas B pendidikan utaa kedokteran dan kesehatan lainnya serta sebagai tempat penelitian dibidang kesehatan. Rumah sakit yang mampu menjalankan fungsinya dengan prinsip-prinsip Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu Pelyanan Pendidikan dan Penelitian.

b) Pelayanan paripurna

Melaksanakan upaya pelayanan yang lebih bersikap Tersedianya pelayanan Subspesialistik dengan system one stop service di mana RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menjadi salah satu rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Riau.

c) Standar Internasional

Dalam setiap prosedur dan tata kerja medis dan non medis mengacu kepada standard rumah sakit kelas dunia. Pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memenuhi Standar Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 serta Akreditasi JCI. Untuk meningkatkan daya saing pada era globalisasi/Masyarakat Ekonomi Asia.⁴¹

C. Struktur Instansi/Perusahaan

Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan peraturan daerah nomor 8 Tahun 2018 Tanggal 30 Desember 2008 tentang

⁴⁰ Rsudarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

⁴¹ Rsudarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

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.

D. Tugas-tugas Divisi yang ada di instansi PKL⁴³

1. Direktur Utama.
2. Direktorat Medik dan Keperawatan, terdiri dari:
 - a) Bidang Pelayanan Medik, terdiri dari; Seksi Perencanaan Pelayanan Medic, Seksi Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Medik.
 - b) Bidang Keperawatan, Terdiri Dari; Seksi Perencanaan Pelayanan Keperawatan, Seksi Monitoring Dan Evaluasi Keperawatan.
 - c) Bidang Fasilitas Pelayanan Medik, Terdiri Dari; Seksi Perencanaan Fasilitas Pelayanan Medik, Seksi Monitoring Dan Evaluasi Fasilitas Pelayanan Medik.
3. Direktorat Umum, Sumber Daya Manusia dan Penelitian, terdiri dari
 - a) Bagian Sumber Manusia, Terdiri Dari; Sub Bagian Administrasi Pegawai, Sub Bagian Pengembangan Dan Mutasi Pegawai
 - b) Bagian Pendidikan Dan Penelitian, Terdiri Dari; Sub Bagian Pendidikan Dan Pelatihan, Sub Bagian Penelitian/Pengembangan Perpustakaan.
 - c) Bagian Tata Usaha, Terdiri Dari; Sub Bagian Uum, Sub Bagian Rumah Tangga, Sub Bagian Hukum, Informasi Dan Kemitraan.
4. Direktorat Keuangan, terdiri dari;
 - a) Bagian Perbendaharaan Dan Mobilisasi Dan, Terdiri Dari; Sub Bagian Perbendaharaan, Sub Bagian Mobilisasi Dana.
 - b) Bagian Akuntansi, Terdiri Dari; Sub Bagaian Akuntansi Keuangan, Sub Bagian Akuntansi Manajemen Dan Verifikasi.
 - c) Bagian Perencanaan Anggaran, Terdiri Dari; Sub Bagian Penyusunan Anggaran, Sub Bagian Evaluasi Dan Pelaporan
5. Kelompok Jabatan dan Fungsional
 - a) Satuan Pengawasan Intern, Tugas Pokok Satuan Pengawasan Intern Rumah Sakit Mempunyai Tugas Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pengelolaan Sumber Daya Rumah Sakit Pemerintah.

⁴³ R sudarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

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) Komite Medik

1. Komite medik merupakan kelompok tenaga medis yang keanggotaannya terdiri dari ketua-ketua staf medik fungsional.
2. Komite Medik berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utam.
3. Komite Medik dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih oleh anggotanya dan ditetapkan dengan keputusan DirektuR Utama.
4. Komite Medik mempunyai tugas membantu Direktur Utama menyusun standard pelayanan medik, memantau pelaksanaannya, melaksanakan etika profesi, menngatur kewenangan profesi anggota staf medis fungsional, dan mengembangkan program pelayanan.

c) Komite Keperawatan

1. Komite Keperawata merupakan kelompok profesi perawat/bidan yang anggotanya terdiri dari perawat/bidan.
2. Komite keperawatan berada di bawah dan tanggung jawab Direktur Utama
3. Komite Keperawatan mempunyai tugas membantu Direktur Utama menyusun standard keperawatan, pembinaan asahan keperawatan, melaksanakan pembinaan etika profesi keperawatan.
4. Ketua Komite Keperawatan diangkat dan ditetapkan dengan keputusan Direktur Utama.

d) Bidang Fasilitas Pelayanan Medik

1. Membantu Direktur Medik dan Keperawatan di dalam semua kegiatan administrasi dan operasional bidang fasilitas pelayanan medik.
2. Mengadakan koordinasi dan kerja sama dengan kepala bidang dan kepala instalasi di jajaran Direktur Medik dan Keperawatan di dalam penyusunan standard prosedur dan kegiatan fasilitas pelayanan medik,

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.

3. Melaksanakan pembinaan pegawai dan ketenaga kerjaan, kesejahteraan pegawai di bidang fasilitas pelayanan medik.
 4. Mengadakan koordinasi dalam membuat iuran di bidang fasilitas pelayanan medik.
 5. Mengatur dan Mengawasi kelancaran tugas di bidang fasilitas pelayanan medik.
 6. Mengarahkan dan mengevaluasi semua penyusunan rencana kegiatan yang telah dibuat oleh kepala seksi jajaran fasilitas pelayanan medik dengan menganalisa pencapaian target hasil kegiatan tahun sebelumnya, agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.
 7. Mengevaluasi dan memberi catatan atau paraf pada surat masuk dan keluar yang berkaitan dengan bidang fasilitas pelayanan medik sebelum ditandatangani oleh kepala direktur.
 8. Memberi saran dan bahan pertimbangan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang fasilitas pelayanan medik sebagai bahan masukan kepada direktur medik dan keperawatan di dalam menuntaskan kebijakan.
- e) Direktur Keuangan
1. Direktur keuangan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang keuangan.
 2. Kepala direktur berkedudukan di bawah Direktur Utama. Direktur keuangan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Melaksanakan perencanaan.
 - b. Melaksanakan program kegiatan.
 - c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direktur Utama.
 3. Direktur Keuangan terdiri dari:
 - a. Bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana
 - b. Bagian akuntansi
 - c. Bagian perencanaan anggaran

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.

4. Masing-masing bagian dipimpin oleh kepala bagian yang berada di bawah tanggung jawab Kepala Bidang Direktorat.
 - a. Bagian perbendaharaan dan mobilisasi dana:
 - Sub Bagian pembendaharaan
 - 1) Bagian Surat Permintaan Dana (SPD) ke BUD Prov Riau
 - 2) Pengurusan surat permintaan pencairan dana
 - 3) Pengurusan surat permintaan pertanggungjawaban SPJ
 - 4) Pembayaran jasa pelayanan
 - 5) Pembayaran gaji dan hak kesejahteraan pegawai
 - 6) Membuat anggaran kas
 - 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala bagian
 - Sub Mobilisasi
 1. Pengawasan penerimaan rumah sakit
 2. Fasilitas dan mediasi kegiatan
 3. Interventarisasi hutang dan asset rumah sakit
 4. Penyelesaian hutang dan piutang rumah sakit
 5. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SIM rumah sakit
 6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepada bagian
 - b. Bagian Akuntansi
 - Sub Bagian Akuntansi Keuangan
 - 1) Mengumpulkan data-data dari bendahara
 - 2) Menjurnalkan masing-masing data yang sudah diperoleh
 - 3) Membuat jurnal sesuai asset terkait
 - 4) Merincikan piutang berdasarkan jenis piutang
 - 5) Membuat dan umur piutang
 - 6) Memposting data-data yang telah terjual ke buku besar oembantu sesuai perkiraan masing-masing

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.

- 7) Membuat neraca saldo berdasarkan buku besar yang telah disusun
 - 8) Membuat jurnal penyesuaian yang diperlukan
 - 9) Membuat jurnal penutup yang diperlukan
 - 10) Membuat laporan realisasi anggaran
 - 11) Membuat laporan neraca
 - 12) Membuat catatan atas laporan keuangan
 - 13) Membuat penjabaran belanja modal/asset tetap
 - 14) Mengevaluasi kegiatan bawahan dengan menilai hasil pelaksanaan tugas serta menilai prestasi kerja bawahan ke dalam DP3 untuk mengembangkan dan pembinaan karir pegawai
 - 15) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan dalam rangka kelancaran tugas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Sub Bagian Akuntansi Manajemen dan Verifikasi
- 1) Melaksanakan kegiatan pengajuan dokumen pencocokan terhadap fisik
 - 2) Melaksanakan tugas dan sebagai mana maksud bagian Akuntansi Manajemen dan Verifikasi menyelenggarakan fungsi:
 - a) Menverifikasi kebenaran data order, SPK, Kontrak yang akan dibayar oleh bendahara pengeluaran.
 - b) Memverifikasi dokumen pengadaan barang dan jasa yang akan dibayar oleh bendahara pengeluaran.
 - c) Memverifikasi data penerimaan pasien rawat jalan.
 - d) Memverifikasi data penerimaan pasien rawat inap.
 - e) Memverifikasi data penerimaan pasien instalasi gawat darurat.

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.

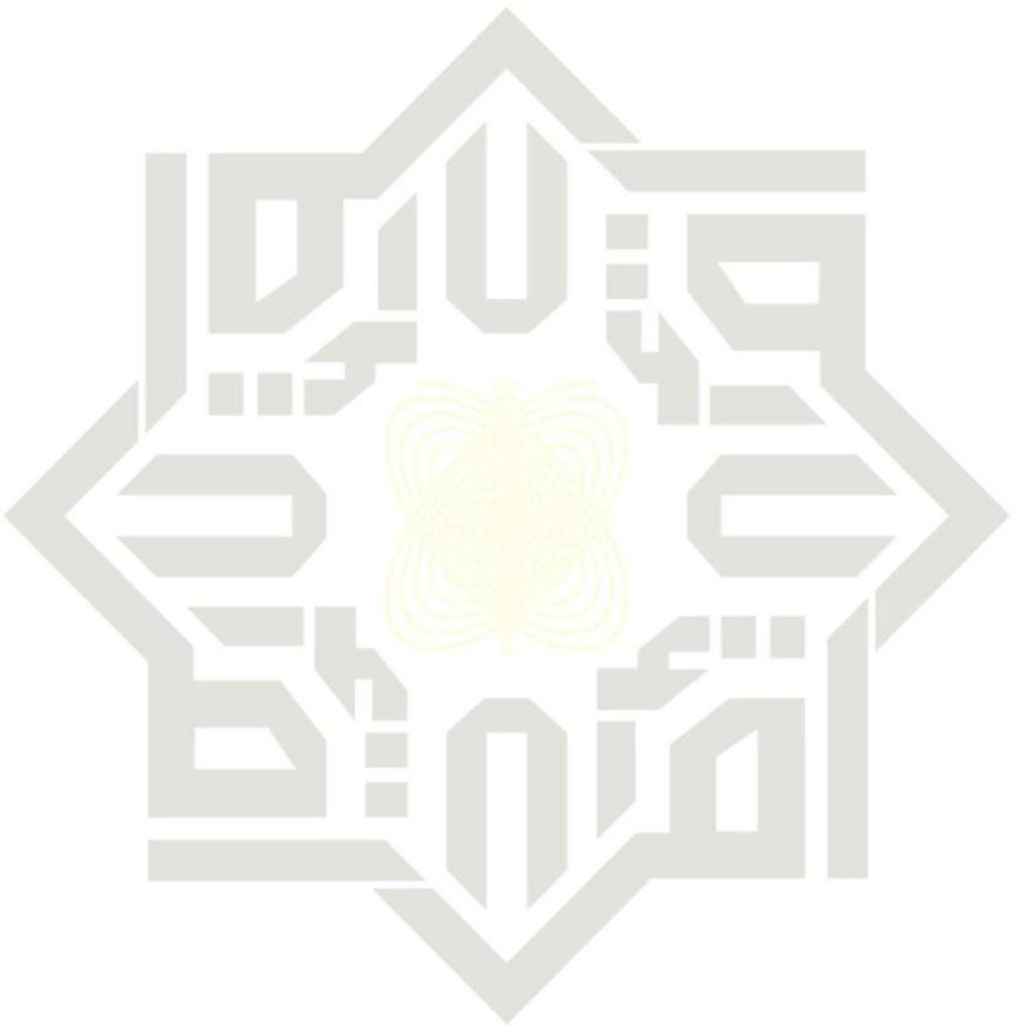
f) Memverifikasi data penerimaan pasien yang menggunakan fasilitas penunjang laboratorium, radiologi dan penunjang.

6. Bagian Perencanaan Anggaran⁴⁴

- a. Menyiapkan dan memberi data/informasi kepada direktur keuangan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang tugasnya sesuai dengan kebutuhan.
- b. Memberikan saran baik diminta maupun tidak kepada kepala direktur keuangan tentang hal-hal yang berhubungan dengan tugas pokok.
- c. Menyusun program kerja bagian perencanaan anggaran sebagai bahan penyusun program RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- d. Mengajukan kebutuhan pegawai, peralatan dan anggaran biaya untuk menunjang kegiatan dan pelaksanaan tugas serta pengembangan untuk kerja bagian perencanaan anggaran kepada Direktur Utama.
- e. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap tata tertib, disiplin, keberhasilan, keamanan dan kelancaran tugas di lingkungan bagian perencanaan anggaran.
- f. Menilai DP3 pegawai, melaksanakan pembinaan dan kesejahteraan pegawai.
- g. Menyiapkan dan meneliti surat serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan bidang dan tugas sebelum ditandatangani kepada direktur utama.
- h. Menyusun dan menyiapkan laporang berkala RSUD, serta penyajian data kepada direktur keuangan dan menyiapkan laporan tahunan RSUD sebagai bahan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- i. Menyusun prosedur kerja lingkungan unit kerja bagian perencanaan anggaran dan pembuatan rincian tugas masing-masing kasubbag

⁴⁴ Rsudarifinachmad.riau.go.id diakses pada tanggal 14 November 2020 jam 19.41 WIB

- j. Menjalankan dan menjabarkan kebijakan umum direktur keuangan kepada para kepala sub bagian yang berkaitan dengan pelaksanaan penyusunan anggaran, evaluasi dan laporan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan pengarahannya direktur.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



UIN SUSKA RIAU

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.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab terdahulu berikut dengan analisa data yang dibuat berdasarkan pada permasalahan yang telah diajukan, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Proses humas dalam meningkatkan mutu pelayanan publik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Untuk itu, secara keseluruhan penulis menarik beberapa kesimpulan yang dibuat berdasarkan hasil penelitian. Adapun butir kesimpulan yang penulis maksud adalah sebagai berikut:

1. Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terbukti memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, sebab humas tidak hanya sebagai komunikator namun juga sebagai mediator atau jembatan antara Rumah Sakit dengan publiknya, sehingga tanpa seorang humas bisa dikatakan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit tersebut tidak berjalan dengan baik sehingga bisa menimbulkan sebuah permasalahan dikarenakan tidak ada suatu pemahaman yang menyatukan antara Rumah Sakit dan Publiknya.
2. Dalam menjalankan prosesnya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, seorang humas butuh sebuah pendekatan untuk menjalankan prosesnya tersebut secara efektif dan efisien yaitu, memakai pendekatan atau teori yang dikemukakan oleh Cutlip dan Center, yang tahapannya, Defenisi Permasalahan, Perencanaan Program, Aksi Dan Komunikasi dan Terakhir Evaluasi. Ini merupakan sebuah tahapan yang harus dijalankan sesuai dengan urutannya, dan juga perlu ide yang cemerlang dalam menjalankannya agar bisa menyelesaikan setiap masalah dengan cepat, tepat dan tanggap.
3. Keberhasilan peningkatan suatu pelayanan di sebuah instansi bisa dilihat dengan cara, apabila suatu pelayanan sesuai dengan harapan publik atau

lebih maka peningkatan suatu pelayanan berhasil, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan publik, maka pelayanan tersebut gagal dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dirangkum berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran kepada pihak- pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan harapan saran yang disuguhkan mampu memberikan manfaat yang positif.

1. Sebagai bagian integral dalam suatu organisasi, Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau hendaknya dapat meningkatkan kinerja dan mampu mengembangkan strategi- strategi baru yang mendukung kemajuan institusi yang diwakili khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Dengan begitu, image positif rumah sakit akan terbentuk secara sendirinya.
2. Sebagai pengguna jasa layanan kesehatan, pasien hendaknya menyadari keterbatasan kemampuan dan pemahaman pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan.
3. Kepada peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk dapat mengembangkan cakupan permasalahan yang baru dan berpengaruh yang belum terungkap dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin memanfaatkan sumber daya yang ada, tetapi penulis yakin masih banyak kesalahan dan kekurangan yang luput dari perhatian penulis. Untuk itu, bagi penulis yang berminat melakukan penelitian lanjutan agar dapat melakukannya dengan lebih objektif dan lebih sempurna. Agar penelitian ini dapat terungkap dengan lebih jelas.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Armanda, Frista. 2011 *Kamus Besar Lengkap Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media.
- Bungin, Burhan. 2005 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Cutlip, Scot M. Center dkk, 2009. *Effetive Public Relations*. Jakarta: Kencana Perdana Media.
- Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Harlow.R.F. 1976. *Building A Public Relations Defenition, Public Relation Review*. Winter.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Iriantara, Yosol. 2013. *community Relations: Konsep dan plikasinya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, .
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- M, Linggar Anggoro . 2001, *Teori Dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi AKSARA.
- Meleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir, Moh, 1999. *Metode penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media.
- Rahmat, Jalaluddin. 2014. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Etika Kehumasan Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: PT. Grasindo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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.

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.

Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Siswati Sri. 2013. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: TP Rajagrafindo Persada

Sumber lain-lain

Jurnal

<http://respository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf?sequence=1>

http://jurnal.upi.edu/file/Prima_Naomi.pdf

<https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/download/269/247>

<http://e-journal.uajy.ac.id/2924/3/2TA07980.pdf>.

<http://JURNAL%20NETWORK%20MEDIA%202018%20ed.1%20feb%202018.pdf>.

SKRIPSI

Anak Agung Sri Mulyani. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar* Tahun 2016.

Hamrianto, *Peran Publik Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru* Tahun 2012.

Infan Muharni, *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rs. Islam Siti Khadijah Palembang* Tahun 2016.

Lampiran 1

Gambar 1. Wawancara dengan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



Gambar 2. Wawancara dengan Unit Pengaduan Masyarakat (UM) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



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.

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.

Gambar 3. Alur Penyelesaian Komplain Pengaduan Masyarakat



Gambar 4. Gubernur Riau Mencoba Anjungan Pendaftaran (APM) Online RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



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.

Gambar 5. Rapat Manajemen RSUD Dalam Meningkatkan Pelayanan



Gambar 6. Ruang Tunggu di RSUD Bebas Asap Rokok dan Pakai AC



Gambar 7. Unit Pengaduan Masyarakat dalam Mengatasi Komplain



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

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.

Lampiran 2

NAMA : Riski Rahmadi

NEM : 11643100136

JUDUL : Proses Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di RSUD Arifin Achmad

ALAMAT : Jl. Diponegoro No. 2, Provinsi Riau

PEDOMAN WAWANCARA

A. Defenis Permasalahan

1. Bagaimana cara Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan defenis permasalahan?
2. Dengan siapa saja Humas melakukan defenis permasalahan?
3. Bagaimana cara Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan pengumpulan fakta?
4. Media apa saja digunakan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan pengumpulan fakta?
5. Apa saja bentuk pengumpulan fakta yang dilakukan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?

B. Perencanaan Program

1. Apa bentuk perencanaan dan program yang dilakukan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?
2. Program apa saja yang dilakukan Humas S RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?
3. Siapa saja yang terlibat dalam melakukan perencanaan dan program Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

C. Aksi dan Komunikasi

1. Bagaimana cara Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan aksi dan komunikasi?

2. Apa media yang digunakan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan aksi dan komunikasi
3. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

D. Evaluasi

1. Bagaimana cara Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan evaluasi?
2. Siapa saja target Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam melakukan evaluasi
3. Langkah apa saja yang dilakukan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau melakukan evaluasi
4. Apa tujuan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau evaluasi?

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.



BIOGRAFI PENULIS

Riski Rahmadi lahir di Alampanjang pada tanggal 26 Juni 1998, sebagai anak ke Pertama dari dua bersaudara dari pasangan ayahanda Zulmaidar (Alm) dan Ibunda Erdawati. Pendidikan formal yang dilalui penulis yaitu Sekolah Dasar SDN 003 Alampanjang, Kec. Rumbio Jaya, Kab.Kamp ar Provinsi Riau tamat pada tahun 2010. Sekolah Menengah Pertama di MTsN Padang Mutung Kec. Kamp ar, Kab.Kamp ar Provinsi Riau tamat pada tahun 2013. Sekolah Menengah Atas di MAS Alampanjang Kec. Rumbio Jaya, Kab.Kamp ar Provinsi Riau tamat pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk meraih gelar Sarjana (S1).

Pada tahun 2019, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Serombou Indah Kec. Rambah Hilir, Kab.Rokan Hulu. Kemudian pada yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (*Job Training*) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dengan judul “Proses Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau” dengan dosen pembimbing Ibuk Tika Mutia M.I.Kom. dan pada tanggal 20 Juli 2020 Penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar Sarjana Komunikasi (S.I.Kom) melalui sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

“Habiskan Jatah Gagalmu Untuk Menuai Kesuksesanmu”

“R. Adamar (Nama Pena Penulis)

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.