



**PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ZAINAB  
PEKANBARU**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**FIRSTALYA ADZANI CHATRA**  
**NIM. 11543200734**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2021**

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

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


Nama : Firstalya Adzani Chatra  
NIM : 11543200734  
Judul : "Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru"

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Juli 2021

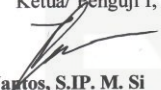
Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Juli 2021  
Dekan,

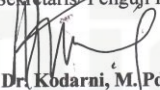
  
**Dr. Imron Rosidi, M.A**  
NIP. 19811118 200901 1 006

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I,

  
**Yantios, S.IP. M. Si**  
NIP. 197101222007011016

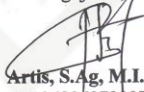
Sekretaris/ Penguji II,

  
**Dr. Kodarni, M. Pd**  
NIK. 130311014

Penguji III,

  
**Musfiady, S.Sos, M.Si**  
NIP. 197212012000031003

Penguji IV,

  
**Artis, S.Ag, M.I. Kom**  
NIP. 196806072007011047

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHAKAN MUTU PELAYANAN  
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ZAINAB PEKANBARU

Disusun Oleh:

**FIRSTALYA ADZANI CHATRA**  
NIM.11543200734

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 30 Mei 2021

Pembimbing,

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP.196911181996032001

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP.196911181996032001

UIN SUSKA RIAU





UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 كلية الدعوة و الاتصال  
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: ialn-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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

Nama : **Firstalya Adzani Chatra**  
 NIM : 11543200734  
 Judul : **Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Zainab Pekanbaru**

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
 Tanggal : 30 September 2020

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

Pekanbaru, 30 September 2020

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Yantos, SIP. M.Si**  
 NIP. 197101222007011016

Penguji II,

**Usman, S.Sos.I, 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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 30 Mei 2021

No. : Nota Dinas Lampiran : 1 (satu) Eksemplar

Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

di-

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : **FIRSTALYA ADZANI CHATRA**

NIM : **11543200734**

Judul Skripsi : **Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Zainab Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

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

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui :  
Pembimbing,

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP. 19691118 199603 1 001



**SURAT PERNYATAAN**

Saya bertandatangan dibawah ini:

**Nama** : Firstalya Adzani Chatra  
**NIM** : 11543200734  
**Tempat/Tgl Lahir** : Pekanbaru, 18 Maret 1997  
**Fakultas** : Dakwah Dan Komunikasi  
**Prodi** : Ilmu Komunikasi  
**Judul Skripsi** : PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ZAINAB PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari dari plagiat.
4. Apa bila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi semua peraturan perundang-undangan.

Demikian suratpernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Juni 2021  
 Yang membuat pernyataan



Firstalya Adzani Chatra  
 1154200734

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





UIN SUSKA RIAU

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

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.

**Nama : Firstalya Adzani Chatra**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Judul : Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Zainab Pekanbaru;AZ**

Penelitian ini dilatarbelakangi meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan secara bertahap terus ditingkatkan agar menjadi efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru harus berperan aktif untuk mempertahankan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Rumusan masalah dari penelitian ini tentang bagaimana peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran yang dijalankan humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru dalam mempertahankan mutu pelayanan. Metode dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori penelitian ini menggunakan pendekatan peran humas yang dikemukakan Rosady Ruslan, yaitu komunikator, pembina hubungan baik, pendukung fungsi manajemen, dan membangun citra pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, peran humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru diimplementasikan dalam beberapa kegiatan seperti menyediakan pusat layanan medis, mengadakan sosialisasi desa, menyelenggarakan kelas edukasi kesehatan, dan lain-lainnya. Kesimpulan dari penelitian ini, peran humas dalam mengelola mutu pelayanan sesuai dengan tataran efektif yang mana peran humas sebagai komunikator dan pembina hubungan baik memiliki andil besar pada mutu pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru sehingga pelayanannya memenuhi standar utama yang ditetapkan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

**Kata Kunci: Peran, Humas, Layanan.**

## ABSTRAK



Hakipta dilindungi Undang-Undang  
 1. Perihal mengutip sebagian atau seluruhnya harus mencantumkan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**Name : Firstalya Adzani Chatra**

**Department : Communication Science**

**Title : The Role of Public Relations in Maintaining the Quality of Services at the Zainab Pekanbaru Maternal and Child Hospital**

*This research is motivated by the increasing demands of the community for the quality of health services, so the function of the hospital as a health service provider is gradually improved to be effective and efficient and give satisfaction to the community. Therefore, the public relations of the Zainab Pekanbaru Maternal and Child Hospital must play an active role in maintaining the quality of service at the hospital. The formulation of the problem from this research is about how the role of public relations in maintaining the quality of services at the Zainab Maternal and Child Hospital Pekanbaru. So, the purpose of this study was to determine the role of public relations at the Zainab Pekanbaru Maternal and Child Hospital in maintaining service quality. The method in this research is descriptive qualitative with data collection techniques interview, observation, and documentation. This research theory uses the approach of public relations role proposed by Rosady Ruslan, namely communicator, good relationship builder, supporting management function, and building service image. Based on the results of the study, the role of public relations at the Zainab Pekanbaru Maternal and Child Hospital was implemented in several activities such as providing a medical service center, holding village socialization, holding health education classes, and others. The conclusion of this study, the role of public relations in managing the quality of service by the effective level where the role of public relations as a communicator and builder of good relations has a major contribution to the quality of service at the Zainab Maternal and Child Hospital Pekanbaru so that its services meet the main standards set by the Commission. Hospital Accreditation (KARS).*

**Keywords :** *The Role, Public Relations, Services.*





## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Shalawat beriring salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul Peran Humas dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menerima kritik, saran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan hormat ucapan terima kasih kepada: **ALMARHUM AYAHANDA (CHATRAWALDI TAMSIN)** dan **IBUNDA (ELVY YENNY)** yang selalu mendo'akan, memberi motivasi, serta memberi dukungan baik secara moriil dan materiil sehingga ananda dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr.Khairunnas Rajab, M.Ag.
2. Bapak Dr. Nurdin M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Masduki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip, menerjemahkan, atau menyebarkan isi karya tulis ini tanpa izin dari penerbit.  
 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



M.Ag, Dr. Toni Hartono M.Si dan Dr. Azni M.Ag selaku Wakil Dekan I,II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi saya. Bapak Yantos M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Penasehat Akademik. Terima kasih untuk bimbingan dan arahan kepada penulis dari awal identifikasi permasalahan penelitian dan pemilihan judul sehingga penelitian yang penulis lakukan lebih terarah.

Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Armelia Rahmasari dan Irta Laziami selaku Kepala Divisi Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Terima kasih untuk teman-teman kelas *Public Relations D* angkatan 2015 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 20 Juni 2021

**Firstalya Adzani Chatra**  
**NIM. 11543200734**



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
<b>BAB I</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Ruang Lingkup Kajian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II</b> .....	11
A. Teori.....	11
1. Peran.....	11
2. Hubungan Masyarakat.....	12
3. Peran Hubungan Masyarakat.....	15
4. Layanan .....	21
B. Kajian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III</b> .....	31
A. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Validitas Data.....	34
G. Teknik analisis Data.....	34

Hal ini merupakan uraian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan dan menyebutkan sumber:  
 1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 2. 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.





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

<b>BAB IV</b> .....	36
A. Sejarah Singkat (RSIA) Zainab.....	36
B. Visi , Misi dan Struktur Organisasi RSIA Zainab .....	37
C. Pentingnya Humas di Sebuah Rumah Sakit.....	46
D. Produk Layanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru ..	47
<b>BAB V</b> .....	49
A. Hasil Penelitian .....	49
B. Pembahasan.....	68
<b>BAB VI</b> .....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	79
1. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.....	80
2. Pembaca.....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Lokasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.....	38
Gambar 4.3 Makna Logo Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.....	39
Gambar 4.4 Fasilitas Unggulan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.....	39
Gambar 4.5 Fasilitas Umum Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.....	40
Gambar 5.1 Penyuluhan Kesehatan tentang Kanker Servik.....	53
Gambar 5.2 Tampilan Majalah Zainab.....	54
Gambar 5.3 Pelatihan RSIA Zainab tentang Makanan Pendamping ASI.....	55
Gambar 5.4 Open Booth dan Konsultasi Gratis di Mesjid Al-Falah.....	56
Gambar 5.5 Humas Melaksanakan Konsultasi Daring.....	58
Gambar 5.6 Penandatanganan Kerjasama RSIA Zainab Pekanbaru bersama Yayasan Baitussa'adah Riau.....	61
Gambar 5.7 Field Trip SMPIT Al-Ittihad ke RSIA Zainab.....	64
Gambar 5.8 Pelatihan Manajemen RSIA Zainab.....	67
Gambar 5.9 Program Kegiatan Home Care ke Desa Terpencil.....	71
Gambar 5.10 Program Kelas Senam Hamil.....	73
Gambar 5.11 Live Talk Show di Riau Televisi.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Reduksi Data  
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara  
Lampiran 3 Surat Penunjukan Pembimbing  
Lampiran 4 Surat Mengadakan Penelitian  
Lampiran 5 Surat Riset Gubernur Riau  
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian RSIA Zainab Pekanbaru
- Hak Cipta dilindungi undang-undang
1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di zaman globalisasi ini, masyarakat dihadapkan dengan berbagai macam fasilitas yang ada di instansi. Sehingga banyak sekali instansi-instansi yang bersaing untuk menarik perhatian masyarakat agar menyukai fasilitas-fasilitas yang ada di instansi. Berbagai macam kemudahan bahkan terobosan baru yang dirancang oleh pihak instansi agar menjadi yang terbaik di mata masyarakat.

Salah satu cara yang dilakukan oleh instansi agar menjadi instansi terbaik adalah dengan peningkatan mutu pelayanan. Ketika masyarakat mendatangi suatu perusahaan, hal pertama yang mereka lihat adalah standar pelayanan yang terdapat di suatu instansi. Oleh karena itu, pelayanan janganlah dianggap tidak penting karena etalase dari suatu instansi adalah mutu pelayanan di instansi itu sendiri.

Semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat, maka sistem nilai dan orientasi dalam masyarakatpun mulai berubah. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan secara bertahap terus ditingkatkan agar menjadi efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit perlu dilakukan.

Peningkatan mutu adalah program yang disusun secara objektif dan sistematis untuk memantau dan menilai mutu serta kewajaran asuhan terhadap pasien, menggunakan peluang untuk meningkatkan asuhan pasien dan memecahkan masalah-masalah yang terungkap.

Humas berfungsi sebagai manajemen yang unik, yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen dan isu, membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan



memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif dan etika komunikasi sebagai alat utamanya.<sup>1</sup>

Menciptakan sebuah standar pelayanan atau pun masalah di rumah sakit tersebut haruslah dilakukan dengan baik oleh seorang humas. Membangun sebuah strategi pelayanan sangatlah penting dilakukan oleh instansi agar dapat mengetahui apa yang dibutuhkan publik dan yang tidak dibutuhkan publik dalam kehidupan sehari-hari. Inilah yang sedang dilakukan oleh berbagai rumah sakit di Riau, salah satunya di kota Pekanbaru untuk dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab adalah salah satu institusi di bawah Yayasan Badan Wakaf yang memberikan pelayanan langsung khususnya pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab merupakan rumah sakit pertama yang melayani ibu dan anak di Pekanbaru. Dalam upaya memberikan pelayanannya, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan sebaik-baiknya sebagai *public service*. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab mengusung motto “HATI”, Hangat dalam memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, Amanah dalam menjalankan kepercayaan dari pelanggan, Transparan dalam memberikan pelayanan, dan Islami untuk menjunjung tinggi dan menerapkan nilai-nilai Islami. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab berusaha mencapai visi dan misi yang diemban demi tercapainya mutu pelayanan prima, professional dan Islami. Hal tersebut didasarkan pada tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, lebih ramah, dan lebih bermutu.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah instansi. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan hubungan masyarakat menjadi tuntutan yang tidak boleh terabaikan jika suatu instansi ingin hidup dan berkembang. Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara kesehatan seperti Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

<sup>1</sup> Harlow, R.F. *Building a Public Relations Definition, Public Relations Review*, (Winter, 1976), 36.



Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima bersifat memuaskan atau pun mengecewakan. Penilaian tersebut dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

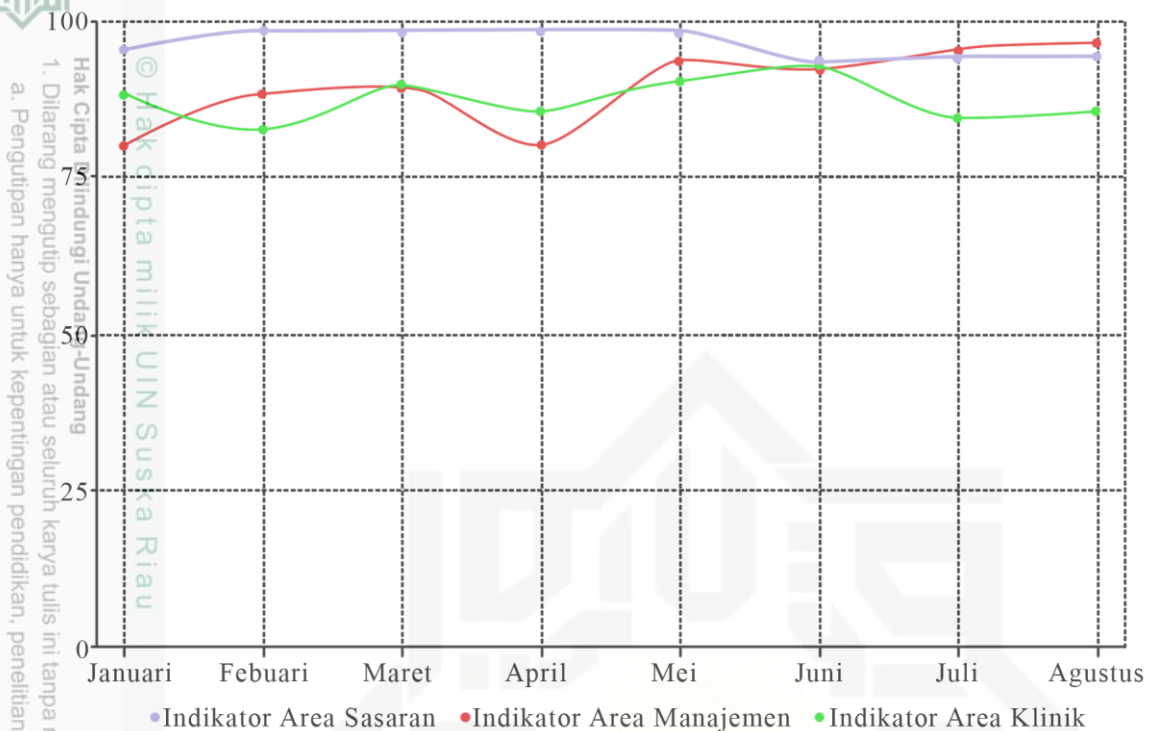
Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab perlu menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan secara bertahap melalui upaya program peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang diterapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.<sup>2</sup>

Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit sesuai Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) tahun 2011 dan Standar Akreditasi Rumah Sakit Joint Commition Internasional (JCI) edisi ke-4 berlaku Januari 2011 bahwa PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien) merupakan kriteria mayor dalam memenuhi standar dari elemen-elemen yang ada, yaitu harus terpenuhi minimal 80% dari total masing-masing elemen penilaian yang harus dipenuhi sesuai standar akreditasi. Berdasarkan elemen tersebut rumah sakit harus memenuhi elemen yang disyaratkan dalam standar PMKP.<sup>3</sup> Oleh karena itu disusunlah Pedoman Layanan Mutu dan Keselamatan Pasien tahun 2019 di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

<sup>2</sup>Agus, "Pelayanan Mutu", dalam <https://www.scribd.com/document>, diakses pada tanggal 3 Februari 2020, pukul 10.49 WIB di Pekanbaru.

<sup>3</sup>Ibid.





Gambar 1.1 Data Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2019

Dilihat dari transparansi grafik data yang diunggah, Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab menginformasikan Indikator Area Sasaran pada bulan Januari 2019 terletak pada angka 95% lalu turun menjadi 94% pada Agustus 2019. Indikator Area Manajemen pada bulan Januari 2019 terletak pada angka 80% lalu naik menjadi 96% pada bulan Agustus 2019. Dan Indikator Area Klinik ada bulan Januari 2019 terletak pada angka 88% lalu turun menjadi 85% pada bulan Agustus 2019. Berdasarkan data tersebut terdapat beberapa indikator yang mengalami fluktuasi tetapi masih berada di atas standar minimal mutu pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab memenuhi elemen-elemen standar mutu pelayanan yang semula hanya berada di taraf 80%.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> [Http://rsiazainab.co.id](http://rsiazainab.co.id), "Indikator Mutu", diakses pada tanggal 2 Januari 2019, pukul 12.08 WIB di Pekanbaru.



Rumas Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru hanya memiliki seorang praktisi humas yang bernama Armelia Rahmasari. Beliau menjabat sebagai Kepala Divisi Humas yang menjalankan peran humas instansi secara keseluruhan. Dalam menciptakan mutu pelayanan yang baik di mata masyarakat tentunya tidak terlepas dari kepekaan humas dalam memajemen instansi dan persepsi masyarakat. Untuk itu diperlukan sebuah peran humas dalam pelayanan yang baik. Peran humas tersebut menyangkut beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tugas secara taktis dalam jangka pendek, humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum dan khalayak tertentu sebagai target sarasannya, kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik dan kemudian memotivasi, atau mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan sasaran instansi/lembaga yang diwakilinya.
2. Tugas strategis (jangka panjang) yakni berperan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*) memberikan sumbang saran, gagasan dan hingga ide-ide cemerlang serta kreatif dalam menyukseskan program kerja lembaga instansi/lembaga yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru terdapat beberapa peran humas untuk meningkatkan mutu pelayanan, yaitu:<sup>6</sup>

- 1) Melakukan proses pendampingan terhadap pasien

Proses pendampingan ini dilakukan untuk lebih mendekatkan diri terhadap pasien, dimana dengan adanya proses pendampingan diharapkan pasien akan merasa mendapatkan dukungan moral. Dengan adanya proses pendampingan ini apabila pasien membutuhkan penjelasan, pasien akan mendapatkan penjelasan yang lengkap dan jelas.

<sup>5</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 327.

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arnelia selaku Kepala Bidang Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru pada tanggal 16 Oktober 2020 di Pekanbaru.



## 2) *Follow Up* Pasien

Ketika ada pasien yang berobat kemudian memerlukan tindakan lanjutan tetapi keesokan harinya pasien tersebut tidak datang maka akan dilakukan *cross check*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mengapa pasien tersebut tidak datang melakukan perawatan dengan dokter lain, ataukah pada hari tersebut pasien berhalangan hadir. Kendala utama yang dihadapi dalam proses pendamping *follow up pasien* ini adalah terbatasnya waktu yang dimiliki oleh humas sehingga tidak semua pasien dapat didampingi oleh humas, hanya pasien-pasien tertentu yang mengalami sakit yang cukup berat saja yang didampingi oleh humas.<sup>7</sup>

## 3) Membangun Hubungan dengan Publik Eksternal

Melakukan kerjasama dengan organisasi atau komunitas kesehatan. Menjalin hubungan atau kerjasama dengan organisasi/komunitas-komunitas kesehatan sangat diperlukan sebuah rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Manfaat yang diperoleh dari menjalin hubungan dengan organisasi/komunitas-komunitas kesehatan adalah apabila Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab mengadakan kegiatan-kegiatan tertentu maka organisasi/komunitas tersebut dapat membantu mengumpulkan masa. Upaya yang dilakukan untuk menjalin terciptanya hubungan tersebut adalah dengan melakukan kegiatan *gathering*, *talk show* antara dokter Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab dengan anggota organisasi. Lalu melakukan kunjungan ke instansi-institusi tertentu juga merupakan salah satu bentuk membangun hubungan dengan publik luar. Kunjungan ke instansi-institusi atau perusahaan-perusahaan merupakan bentuk atau cara Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab untuk memperkenalkan diri ke publik luar.<sup>8</sup>

## 4) Melakukan Komunikasi Melalui Media

Melakukan siaran di televisi dan radio. Kegiatan siaran yang dilakukan di stasiun lokal maupun nasional. Melakukan komunikasi melalui media koran,

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*





*website*, dan internet. Sama seperti dengan melakukan peran-peran lainnya, hal ini juga dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab untuk semakin mengangkat nama Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.

#### 5) Melakukan Proses Edukasi dan Sosialisasi

Kegiatan yang dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan masyarakat terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab, maka perlu diadakan proses edukasi. Salah satu bentuk dari kegiatan edukasi ini adalah seminar, *talk show* kesehatan. Dengan adanya seminar kesehatan ini, diharapkan nantinya masyarakat akan mendapatkan informasi yang jelas tentang suatu penyakit tertentu yang sedang menjadi topik dalam seminar tersebut. Dengan mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap diharapkan nantinya keragu-raguan tersebut akan hilang sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab akan meningkat.

Peneliti ingin melihat seperti apa peran yang diterapkan oleh humas dalam mempertahankan mutu pelayanan. Maka berdasarkan penjelasan di atas peneliti akan membahas judul mengenai **“Peran Humas dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru”**.

#### B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah satu penafsiran terhadap kata-kata dalam penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan istilah sebagai berikut :

##### 1. Peran

Peran (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari suatu kedudukan dimana apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia dikatakan menjalankan suatu peranan. Peranan itu sendiri lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat sert menjalankan suatu peranan.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*, (Jakarta: Rajawali, 1987), 221.



2.

## Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang berdiri membantu, membentuk, dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan, dan kerjasama antara suatu organisasi publiknya, mengelola berbagai masalah atau isu, selalu terinformasi dan responsif terhadap opini publiknya, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, spontan dan secara efektif menyesuaikan perubahan, menyediakan sistem peringatan dini untuk membantu mengantisipasi perluasan isu, dan menggunakan penelitian dan penyuarakan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya.<sup>10</sup>

3.

## Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>11</sup>

### C. Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka ruang lingkup kajian yang di teliti pada penelitian ini hanya membahas tentang Peranan Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan.

### D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah ”Bagaimana peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru?”

### E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

<sup>10</sup> Cutlip M, Center, *Efectif Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Grop, 2007), 6.

<sup>11</sup> Tjiptono, Fandy, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta, Penerbit Andi, 1996), 145.



## 2.

### Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis.

#### a. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan dari perspektif akademis bagi pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan pengembangan Ilmu Humas pada khususnya. Persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

#### b. Manfaat Praktis

Untuk memberikan gambaran secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Serta dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan Ilmu Pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

### F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian terarah, maka perlu ditentukan sistematika penulisan perencanaan, pengamatan, pelaporan, dan analisis serta kesimpulan dari hasil penelitian. Maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

## BAB I

### PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara garis besar berkenaan latar belakang masalah, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini menjelaskan teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.



### **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi yang dipakai dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan teknik analisis data.

### **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian.

### **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian.

### **BAB VI**

### **PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang rangkuman dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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. Teori

#### 1. Peran

Peranan (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari suatu kedudukan dimana apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia dikatakan menjalankan suatu peranan.<sup>12</sup>

Peranan itu sendiri lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi tepatnya adalah bahwa seseorang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat sert menjalankan suatu peranan.<sup>13</sup> Selanjutnya juga disebutkan bahwa suatu peranan mungkin mencakup paling sedikit 3 hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi dimana setiap orang dalam suatu organisasi di masyarakat menjalankan sebuah peranan sesuai dengan kedudukan yang dimilikinya.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perikelakuan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Pentingnya peranan adalah bahwa hal itu mengatur perilaku seseorang dan juga menyebabkan seseorang pada batas-batas tertentu dapat meramalkan perbuatan-perbuatan orang lain. Sehingga dengan demikian akan dapat

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*, (Jakarta: Rajawali, 1987), 220.

<sup>13</sup> *Ibid*, 221.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip, menyalin atau menyebarkan isi dari karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.  
 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyesuaikan perikelakuan sendiri dengan perikelakuan sekelompoknya.

Peran sangat identik terhadap suatu kelompok atau komunitas tertentu yakni bagaimana perilaku seorang anggota atau pemimpin dalam kelompok tersebut, sehingga dengan peran tersebut akan terbentuk sebuah kesolidan dan manfaat bagi hal tertentu.

## 2. Hubungan Masyarakat

Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu social dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun masyarakat terkait.<sup>14</sup>

Sedangkan R. Sudiro Muntahar mengartikan “humas sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama”.<sup>15</sup>

Berdasarkan dua pendapat di atas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama mengenai humas, yaitu humas merupakan komunikasi yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

### a. Tujuan Hubungan Masyarakat

Pada tahap perencanaan program humas, hal yang pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Frida Kusumastuti merumuskan tujuan humas sebagai berikut:

- A. Terpeliharanya saling pengertian.
- B. Menjaga dan membentuk saling percaya.

<sup>14</sup> Sudianto, M.I.Kom., *Komunikasi Politik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 78.

<sup>15</sup> Sudiro Muntahar, *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1985), 5.



C. Memelihara dan menciptakan kerjasama.<sup>16</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut tujuan humas pada intinya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerjasama yang baik.

b. Tugas Hubungan Masyarakat

Menurut F. Rachmadi dijelaskan beberapa tugas pokok humas adalah :

1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang hal ikhwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.

2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/masyarakat.

3) Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance dan non-accptance*).

4) Penyelenggaraan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh penerimaan publik (*public favour*), pendapat umum (*public opinion*) dan perubahan sikap.<sup>17</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tugas pokok dari humas adalah bertanggung jawab atas segala informasi yang diberikan kepada publiknya kemudian menganalisis reaksi publik terhadap suatu lembaga atau organisasi.

c. Bentuk Hubungan Masyarakat

Oemi Aburrachman membagi hubungan masyarakat kedalam dua bentuk yaitu :

- 1) *Internal Humas* yaitu sekelompok orang bekerja didalam suatu organisasi.
- 2) *External Humas* yaitu komunikasi yang dijalin dengan kelompok orang-orang diluar organisasi, masyarakat dan pemerintah.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), Cet. 1, 20.

<sup>17</sup> Rachmadi, F. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1992), 23.



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1. Perarai menuliskan sumber yang dikutip seluruhnya.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat dapat berupa hubungan dengan publik eksternal maupun hubungan dengan publik internal, serta kegiatan yang dilakukan humas dalam menjalankan tugasnya mencakup kegiatan internal yang merupakan kegiatan publisitas kedalam, sasarannya orang-orang yang berada didalam suatu badan atau organisasi, dan kegiatan eksternal yang merupakan kegiatan publisitas keluar yang sasarannya adalah masyarakat diluar organisasi.

#### d. Proses Hubungan Masyarakat

Menurut F. Rachmadi yang mengutip pendapat dari Cutlip dan Center kegiatan humas dilakukan melalui proses sebagai berikut :

- 1) Penemuan fakta (*fact finding*)
- 2) Perencanaan (*planning*)
- 3) Komunikasi (*communication*)
- 4) Evaluasi (*evaluation*)<sup>19</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut, dijelaskannya tentang tahapan-tahapan proses humas, pada intinya hubungan masyarakat merupakan proses penemuan fakta dan perencanaan untuk mengetahui situasi dan opini publik dengan cara berkomunikasi kemudian mengevaluasinya untuk mengetahui pengaruhnya terhadap publik.

#### e. Media Hubungan Masyarakat

Media hubungan masyarakat merupakan alat yang digunakan dalam upaya membangun komunikasi dengan masyarakat. Media hubungan masyarakat sangat diperlukan. Media diperlukan agar anggota internal anggota maupun masyarakat luas dapat dengan mudah menyampaikan gagasan pendapat atau kiritk dan saran untuk organisasi atau lembaga.

Rachmadi F. menjelaskan tentang media komunikasi yang digunakan oleh organisasi humas meliputi:

- 1) Media berita (*news media*)

<sup>18</sup> Oemi Abdurrachman, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), Cet. 3, 34.

<sup>19</sup> F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 111.





2) Media siaran (*broadcast media*)

3) Media tatap muka atau komunikasi tradisional<sup>20</sup>

Selanjutnya menurut Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana ada beberapa media yang dapat digunakan yaitu :

- 1) Media langsung
  - a) Rapat – rapat formal
  - b) Pekan pendidikan
  - c) Hari ulang tahun sekolah
  - d) Karya wisata atau widya wisata
  - e) Kunjungan rumah anak

2) Media tidak langsung

- a) Media cetak
- b) Media elektronik<sup>21</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pada intinya media humas merupakan saluran media komunikasi secara langsung maupun secara tidak langsung. Media komunikasi tidak hanya digunakan untuk menjadi saluran komunikasi untuk komunikasi eksternal dengan masyarakat luas. Namun, media komunikasi humas ini juga dilakukan untuk proses penyampaian informasi dalam internal perusahaan, organisasi atau lembaga terkait.

### 3. Peran Hubungan Masyarakat

Berbicara mengenai peran hubungan masyarakat, sangat erat hubungannya dengan fungsi humas. Menurut F. Rachmadi “Fungsi utama humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisasi.”<sup>22</sup>

<sup>20</sup> *Ibid*, 87.

<sup>21</sup> Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), 364.

<sup>22</sup> F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1992), 21.



Selanjutnya Rosady Ruslan menjelaskan secara rinci empat peran utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- 2) Membina relationship, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- 4) Membentuk *corporate image*, artinya peranan humas berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.<sup>23</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, fungsi utama dari hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik internal maupun eksternal sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait.

Peran hubungan masyarakat terbagi menjadi peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik. Peran humas sebagai perantara (mediator), peran humas sebagai pembina hubungan khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target sasaran.

Peran humas sebagai back up management yaitu fungsi humas melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses humas yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasian (*communicating*), dan pengevaluasian atau pemantauan (*evaluating*). Yang terakhir peran humas sebagai pembentuk citra lembaga/organisasi (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja humas.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 10.

<sup>24</sup> F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 111.



Sedangkan di pihak lain menampilkan peran utama dari Humas adalah memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan yang sekaligus untuk menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan adanya loyalitas tinggi terhadap produk. Sebuah instansi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) sudah seharusnya menampilkan peran humas untuk memberikan pelayanan yang prima. Maka dari itu seorang praktisi humas harus memperhatikan beberapa hal:

- 1) Menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen.
- 2) Menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, sikap tindak dan perilaku dalam hal melayani kepentingan konsumen.
- 3) Selalu bersikap bijaksana, dan bekerja secara professional, cepat, dan efisien, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, dapat diandalkan dan dipercaya.
- 4) Tetap menjaga rahasia pribadi konsumen.<sup>25</sup>

Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ibu dan Anak tentunya tidak hanya terjalin pada hubungan internal, namun juga memegang peranan pada hubungan eksternal. Menurut Cutlip menyebutkan 10 peran atau kegiatan yang menjadi kegiatan humas yaitu:<sup>26</sup>

- 1) *Writing* (Menulis dan Menyunting)

Yaitu kegiatan membuat macam-macam tulisan yang dibuat dalam bentuk berita, surat berita, korespondensi, laporan, pidato, *buklet*, teks, naskah atau radio dan televisi, skrip film, artikel untuk majalah atau buletin dagang, iklan institusional, informasi produk, dan material teknis.

- 2) Menjadi Penghubung Media dan Pemuatan

Yaitu menghubungi media berita, majalah, suplemen minggu, penulis lepas, dan publikasi dagang agar mereka membuat dan menayangkan berita atau *feature* tentang atau dari organisasi *stakeholder* bersangkutan. Menanggapi permintaan media akan informasi, bukti berita dan akses dengan sumber yang berwenang.

<sup>25</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 281.

<sup>26</sup> Cutlip M, Center, *Efectif Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Grop, 2007), 31-



3)

### Melakukan Riset dan Penelitian

Yaitu mengumpulkan informasi tentang opini publik, kecenderungan, isu yang muncul, iklim dan legislasi politik, liputan media, kelompok minat khusus, dan kepentingan lainnya yang berkaitan dengan *stakeholder* organisasi. Mencari di *internet*, layanan *online* dan *database* elektronik pemerintah. Membuat rancangan penelitian program, mengadakan *survey* dan penyewaan kantor penelitian.<sup>27</sup>

4)

### Mengatur Manajemen dan Administrasi

Yaitu membuat program dan perencanaan melalui kerjasama manager lainnya, menetapkan kebutuhan, membutuhkan prioritas, menetapkan publik, menentukan sasaran dan tujuan, serta menetapkan strategi dan taktik. Mengelola personil, anggaran dan jadwal program.

5)

### *Programming & Counselling* (Membuat Program dan Bimbingan)

Yaitu kegiatan memberikan sasaran kepada manajemen puncak seputar lingkungan sosial, politik, peraturan, menentukan kebutuhan, prioritas, tujuan, publik, sasaran, dan strategi, bekerjasama dengan manajemen atau klien untuk proses pemecahan masalah.

6)

### *Special Event* (Kegiatan Khusus)

Yaitu merancang dan menangani secara khusus seperti konferensi pers, pameran, konvensi, *penhouse*, perayaan ulang tahun perusahaan, acara pengumpulan dana, pengamatan khusus, program kontes, dan penghargaan.

7)

### *Speaking* (Berbicara)

Yaitu berbicara didepan kelompok, memberikan bimbingan untuk tugas bicara dan mengelola biro pembicara untuk menyediakan mimbar bagi organisasi di depan pendengar penting. Kegiatan ini juga mewakili organisasi atau merancang acara penampilan orang lain di depan publik.

8)

### *Productions* (Berproduksi)

Yaitu melakukan komunikasi dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan tentang multimedia, termasuk seni fotografi, *layout* untuk brosur,

<sup>27</sup> *Ibid.*





*buklet*, laporan, iklan institusional, publikasi periodikal, rekaman, dan auditing suara dan *video type*, serta persentasi *audio visual*.

9) *Training* (Melatih)

Yaitu persiapan eksekutif dan juru bicara lain dengan menunjuk untuk menangani media dan penampilan publik lainnya. Menginstruksi organisasi lainnya untuk memperbaiki keterampilan menulis dan berorganisasi. Bekerjasama dengan wakil-wakil organisasi atau perusahaan untuk membuat persiapan menghadapi media, presentasi dan pemunculan publik lainnya.<sup>28</sup>

10) Melakukan Kontak

Yaitu memberikan layanan sebagai penghubung dengan media, komunitas, serta kelompok internal dan eksternal lainnya. Mendengar, menegosiasi, mengelola konflik, dan mencapai kesepakatan sebagai mediator antara organisasi dan stakeholder lainnya. Menemui dan menghibur tamu dan pengunjung sebagai tuan rumah.

Dari banyaknya peranan humas dalam sebuah instansi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA), memiliki beragam cara dalam menjalin hubungan internal dan eksternal demi menghasilkan pelayanan prima dan membawa citra instansi ke arah yang lebih baik. Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, terdapat beberapa peran humas untuk meningkatkan mutu pelayanan, yaitu:<sup>29</sup>

6) Melakukan proses pendampingan terhadap pasien

Proses pendampingan ini dilakukan untuk lebih mendekatkan diri terhadap pasien, dimana dengan adanya proses pendampingan diharapkan pasien akan merasa mendapatkan dukungan moral. Dengan adanya proses pendampingan ini apabila pasien membutuhkan penjelasan, pasien akan mendapatkan penjelasan yang lengkap dan jelas. Proses pendampingan ini juga bisa ditujukan untuk pemulihan psikologis pasien dan keluarganya selama proses pengobatan.

7) *Follow Up* Pasien

*Follow up* disini adalah ketika ada pasien yang berobat kemudian memerlukan tindakan lanjutan tetapi keesokan harinya pasien tersebut tidak

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arnelia selaku Kepala Bidang Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru pada tanggal 16 Oktober 2020 di Pekanbaru.



datang maka akan dilakukan *cross check*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mengapa pasien tersebut tidak datang melakukan perawatan dengan dokter lain, ataukah pada hari tersebut pasien berhalangan hadir. Kendala utama yang dihadapi dalam proses pendamping *follow up pasien* ini adalah, terbatasnya waktu yang dimiliki oleh humas sehingga tidak semua pasien dapat didampingi oleh humas, hanya pasien-pasien tertentu yang mengalami sakit yang cukup berat saja yang didampingi oleh humas.<sup>30</sup>

#### 8) Membangun Hubungan dengan Publik Eksternal

Keberhasilan suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari publik luar organisasi tersebut. Untuk itu seorang humas juga harus dapat membangun hubungan dengan publik luar organisasinya. Melakukan kerjasama dengan organisasi atau komunitas kesehatan. Menjalin hubungan atau kerjasama dengan organisasi/komunitas-komunitas kesehatan sangat diperlukan sebuah rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Manfaat yang diperoleh dari menjalin hubungan dengan organisasi/komunitas-komunitas kesehatan adalah apabila Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab mengadakan kegiatan-kegiatan tertentu maka organisasi/komunitas tersebut dapat membantu mengumpulkan masa. Manfaat lainnya adalah apabila ada anggota dari organisasi/komunitas tersebut membutuhkan pertolongan medis maka mereka akan datang ke Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab. Upaya yang dilakukan untuk menjalin terciptanya hubungan tersebut adalah dengan melakukan kegiatan *gathering, talk show* antara dokter Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab dengan anggota organisasi. Melakukan kunjungan ke instansi-instansi tertentu, juga merupakan salah satu bentuk membangun hubungan dengan publik luar. Kunjungan ke instansi-instansi atau perusahaan-perusahaan merupakan bentuk atau cara Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab untuk memperkenalkan diri ke publik luar.<sup>31</sup>

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> *Ibid.*



#### 9) Melakukan Komunikasi Melalui Media

Melakukan siaran di televisi. Kegiatan siaran yang dilakukan di stasiun TV Lokal maupun TV Nasional. Melakukan siaran di radio Lokal maupun radio Nasional. Melakukan komunikasi melalui media koran dan internet. Sama seperti dengan melakukan peran-peran lainnya, hal ini juga dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab untuk semakin mengangkat nama Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab.

#### 10) Melakukan Proses Edukasi dan Sosialisasi

Malapraktik menimbulkan dampak yang cukup besar terhadap kepercayaan masyarakat. Apalagi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab adalah rumah sakit swasta daerah, untuk menghilangkan keragu-raguan masyarakat terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab maka perlu diadakan proses edukasi. Salah satu bentuk dari kegiatan edukasi ini adalah seminar, *talk show* kesehatan. Dengan adanya seminar kesehatan ini, diharapkan nantinya masyarakat akan mendapatkan informasi yang jelas tentang suatu penyakit tertentu yang sedang menjadi topik dalam seminar tersebut. Dengan mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap diharapkan nantinya keragu-raguan tersebut akan hilang sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab akan meningkat.

### 4. Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>32</sup> Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen (kostemer/ yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1996), 145.

<sup>33</sup> Sutopo Adi, *Pelayanan prima, lembaga administrasi Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 8.



Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak layanan terhadap sasaran.

Menurut Tjiptono elemen kualitas jasa (layanan) terdiri dari:<sup>34</sup>

- 1) *Tangibles* : Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.
- 2) *Reliability* : Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

<sup>34</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1996), 146.





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

3) *Responsiveness* : Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu.

4) *Assurance* : Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. IBM sangat menekankan faktor-faktor tersebut kepada para teknisi yang menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang juga penting.

5) *Empathy* : Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan”



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.<sup>35</sup>

Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performace*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*), semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan (masyarakat), ibarat sekuntum bunga, layanan bisa analogikan delapan daun bunga yang melekat pada setiap penawaran produk. Semakin lengkap dan indah daun bunganya semakin cantik pula bunganya. Delapan daun bunga tersebut adalah:

- 1) Informasi, misal jalan/arah menuju lokasi perusahaan, jadwal penyampaian produk/jasa, harga, intruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, persyaratan layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.
- 2) Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, konsultasi manajemen teknis.
- 3) *Order taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan klub atau program tertentu) reservasi (tempat duduk, meja, ruang).
- 4) *Hospitality*, diantaranya sambutan, food end beverages, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, tempat ibadah dan jasa keamanan.
- 5) *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan barang atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan, penanganan bagasi dan lain sebagainya).
- 6) *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, penanganan komplain/pujian/saran.

<sup>35</sup> Tjptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 70.



7) *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual dan lain-lain.

8) Pembayaran, pelanggan berinteraksi langsung dengan personel perusahaan yang menerima pembayaran.<sup>36</sup>

## B. Kajian Terdahulu

Dalam pembuatan karya ilmiah, sebelumnya penulis melakukan pengamatan dan tinjauan pustaka terhadap jurnal penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan tujuan agar terhindar dari kesamaan-kesamaan penelitian. Jurnal yang memiliki kemiripan tersebut diantaranya ialah :

Penelitian yang berjudul “Peran dan Strategi Humas dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam”. Tujuan penelitian ini untuk menilai dan mendapatkan gambaran tentang peran PR dan strategi di Universitas-universitas Islam dalam menampilkan citra lembaga dan bagaimana citra universitas Islam di Bandung. Penelitian ini menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teori adalah interaksi simbolik dan organisasi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PR Universitas-universitas Islam di Bandung berusaha menjalankan tugasnya sebagai mediator untuk menjembatani hubungan antara unsur-unsur perguruan tinggi.<sup>37</sup> Perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel, lokasi, dan teori penelitian yang digunakan. Penelitian sebelumnya membahas tentang peran dan strategi humas dalam membentuk citra perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini hanya membahas tentang peran humas dalam mempertahankan mutu Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab. Teori penelitian sebelumnya menggunakan interaksi simbolik dan organisasi informasi, sedangkan penelitian ini menggunakan teori peran humas yang dikemukakan Rosady Ruslan.

Penelitian yang berjudul “Peran Humas Dalam Rangka Membangun Citra

<sup>36</sup> Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2008), 84.

<sup>37</sup> Dedi Herdiana, Khoiruddin, “Peran dan Strategi Humas dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam”, *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 15 No. 2*, (Desember 2016), 75.



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.

dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo”. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis analisis data yaitu analisis interaktif dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa peran humas dalam membangun citra dan mempromosikan sebagai komunikator, menciptakan hubungan baik, dan menciptakan kesan baik dari SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo terhadap masyarakat.<sup>38</sup> Perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada membangun citra dan kegiatan promosi, sedangkan penelitian ini hanya berfokus dalam mempertahankan mutu pelayanan. Teori yang digunakan oleh kedua penelitian ini adalah sama, yaitu menggunakan teori peran humas yang dikemukakan Rosady Ruslan.

Penelitian yang berjudul “Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada PT. Mitra Garuda Lestari”. Peran dan efektifitas Public Relations untuk meningkatkan citra perusahaan sehingga peningkatan citra tersebut dapat dicapai dengan melakukan pengukuran citra. Metodologi penelitian yang digunakan ialah kualitatif, sedangkan tipe penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Untuk mengolah data menggunakan metode penelitian observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Peran Public Relations dalam perusahaan dibandingkan dengan peran Public Relations yang diungkapkan oleh Henry Fayol dan Dozier & Broom. Hasil penelitian yang terungkap adalah peran Public Relations dapat meningkatkan citra perusahaan. Meningkatnya citra dalam perusahaan dilihat dari klien yang meningkat.<sup>39</sup> Perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel, metode penelitian, dan lokasi penelitian. Pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengukur dan meningkatkan citra perusahaan, sedangkan penelitian ini untuk menaritahu peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan rumah sakit. Metode yang digunakan pada penelitian sebelumnya menggunakan studi kepustakaan dan

<sup>38</sup> Esty Cahyaningsih, “Peran Humas dalam Membangun Citra dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentoloyo Kulon Progo”, *Skripsi Administrasi Ekonomi*, 92.

<sup>39</sup> Dinda Rizlani, Rosidah, S. Psi., MBA, “Peranan Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan pada PT. Mitra Garuda Lestari”, *Jurnal Marketing Communication*, 83.





perbandingan teori, sedangkan penelitian ini berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian yang berjudul “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”. Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas sebagai komunikator dalam memperlancar alur informasi perusahaan, sebagai pelaksana program pengembangan pelayanan, penunjang kegiatan manajemen yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*).<sup>40</sup> Perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan teori penelitian. Pada kajian sebelumnya menggunakan teori manajemen POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) pada perusahaan Tirtamarta Yogyakarta, sedangkan penelitian ini menggunakan teori peran humas pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru. Variabel penelitian di keduanya adalah sama, yaitu peran humas dan mutu pelayanan pada instansi yang diteliti.

Penelitian yang berjudul “Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar”. Bertujuan untuk mengetahui strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Wangaya Denpasar adalah memberikan pelayanan yang memuaskan, membangun hubungan dengan publik luar organisasi, melakukan komunikasi melalui media dengan melakukan siaran di televisi lokal dan juga siaran di radio, proses edukasi dengan mengadakan kegiatan seminar atau *talk show* kesehatan, dan meningkatkan mutu pelayanan

<sup>40</sup> Dita Rahmawati, “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”, *Skripsi Administrasi Perkantoran*, 154.



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.

melalui iklan.<sup>41</sup> Perbedaan kajian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel, lokasi, dan teori penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel dan teori mengenai strategi humas yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel dan teori mengenai peran humas yang juga dikemukakan oleh Rosady Ruslan.

Penelitian yang berjudul “Strategi Public Relations dalam Meningkatkan *Image* Kualitas Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit Permata Hati Duri”. Subjek dalam penelitian ini adalah praktisi public relations, sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi public relations Rumah Sakit Permata Hati dalam meningkatkan *image* kualitas pelayanan adalah baik. Adapun strategi yang digunakan oleh PR Rumah Sakit adalah dengan cara memberikan pelayanan *service excellent* dengan pelayanan sepenuh hati dan memprioritaskan keselamatan pasien.<sup>42</sup> Berdasarkan kajian terdahulu, perbedaannya dengan penelitian ini terdapat pada variabel dan teori penelitian. Kajian terdahulu menggunakan variabel strategi public relations dan peningkatan *image* kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan. Teori di kajian terdahulu menggunakan pendekatan strategis public relations, sedangkan teori pada penelitian ini menggunakan teori peran humas. Kedua teori tersebut dikemukakan oleh Rosady Ruslan.

Penelitian yang berjudul “Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan yang Prima dan Islami di Pekanbaru”. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode

<sup>41</sup> Anak Agung Rai Tirtawati, “Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar”, *Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra*, 48.

<sup>42</sup> Lusua Trisna, “Strategi Public Relations dalam Meningkatkan *Image* Kualitas Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit Permata Hati Duri”, *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 63.



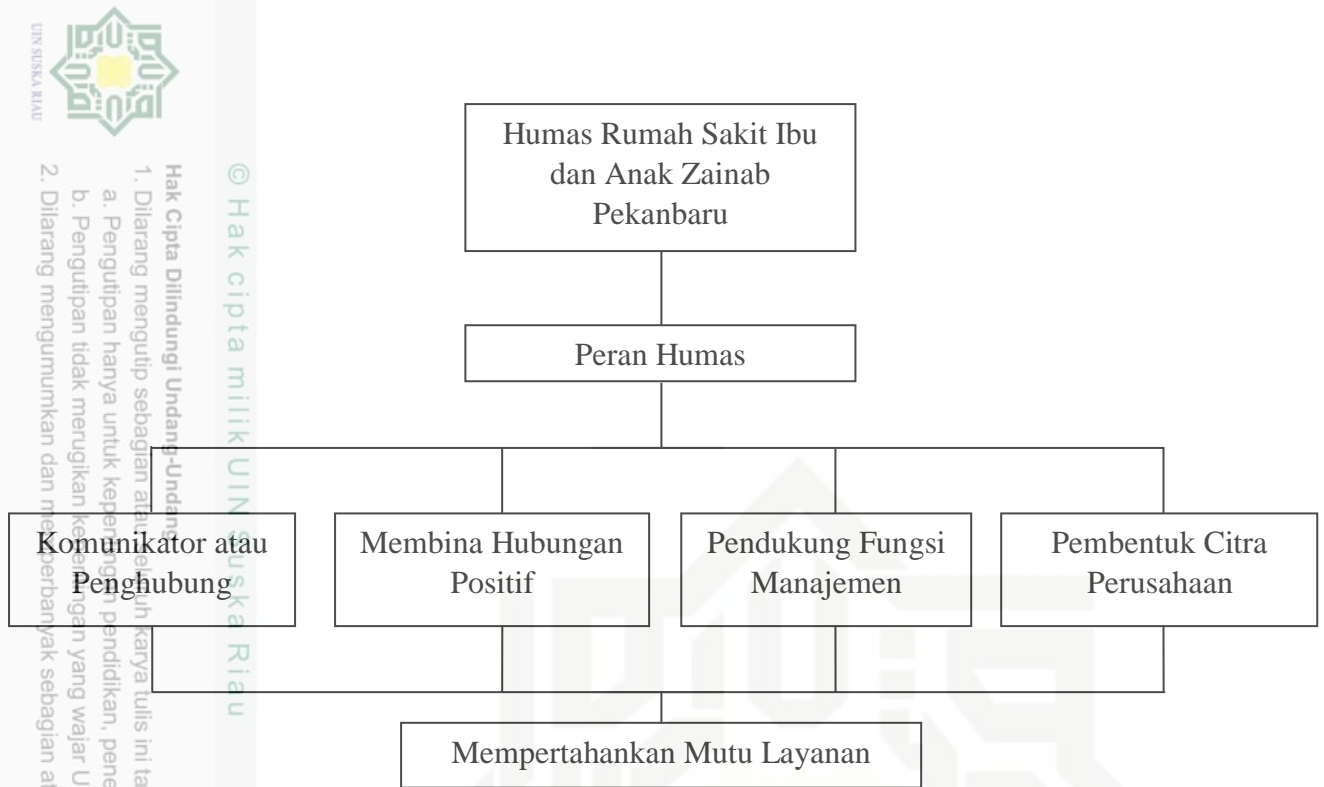
kualitatif dengan pendekatan teori sistem. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah Sakit Islam yang prima dan Islami. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru juga berperan sebagai pusat informasi yang akan mengatur, membuat, menuangkan ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru baik secara internal maupun.<sup>43</sup> Berdasarkan kajian terdahulu, perbedaannya dengan penelitian ini terdapat pada pendekatan metode penelitian. Pada kajian terdahulu menggunakan pendekatan teori sistem dengan *purposive sampling*.

Jurnal sebelumnya yang berkaitan dengan humas, subjek dan objek penelitiannya lebih kepada komunikasi persuasif untuk membangun citra, seperti pada penelitian Universitas Islam di Kota Bandung yang memberikan pengaruh melalui pendekatan strategis sebagai mediator untuk menjembatani hubungan antara unsur-unsur perguruan tinggi. Kemudian peran *public relations* pada pembentukan citra PT. Mitra Garuda Lestari yang dilakukan dengan cara meningkatkan kredibilitas perusahaan di mata klien, serta banyak lagi penelitian-penelitian yang memang berbeda dengan penelitian yang peneliti kaji pada proposal ini. Tampak bahwa yang menjadi pembeda antara kajian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah terletak pada fokusnya yaitu Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

### C. Kerangka Pikir

Peran merupakan sebuah perencanaan jangka panjang seseorang atau sebuah organisasi terhadap sebuah tujuan yang akan dicapai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer disebutkan bahwa peran adalah keahlian mengatur atau merencanakan tentang suatu kegiatan guna meraih suatu target atau sasaran.

<sup>43</sup> Suci Adhiani, "Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan yang Prima dan Islami di Pekanbaru", *JOM FISIP Vol. 4 No. 1* (Februari 2017), 2.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Modifikasi Penulis diadopsi dari Rosady Ruslan; 2016: 381



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk keperluan 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 memperjualbelikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU





## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Data dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.<sup>44</sup>

Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.<sup>45</sup>

### B. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di bagian humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru Jl. Ronggowarsito 1 No. 1 Gobah Pekanbaru, Riau, 28127. (0761) 24000.

### C. Sumber Data

#### 1. Data primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.<sup>46</sup> Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan.

<sup>44</sup> Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 213.

<sup>45</sup> Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 24.

<sup>46</sup> Moh Nazar, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bhakti Indonesia, 2003), 44-45.



Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan hasil wawancara penulis dengan public relations/humas dan staf humas dalam observasi yang penulis lakukan. Data primer dari penelitian ini adalah ibu Armelia Rahmasari selaku Kepala Divisi Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai perusahaan. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang ada di bagian humas Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru .

## D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara purposif adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.

Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:<sup>47</sup>

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Divisi Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

<sup>47</sup> Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006), 30.



2)

Informan Tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian yaitu karyawan divisi humas yang melaksanakan dan mengikuti kegiatan terkait peran humas di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Berdasarkan pelaksanaan, observasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu partisipasi dan observasi non partisipasi<sup>48</sup>:

#### a. Observasi partisipasi

Observasi partisipasi adalah observasi yang melibatkan peneliti atau observer secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi, peneliti bertindak sebagai observer, artinya peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya.

#### b. Observasi non partisipasi

Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Cara ini banyak dilakukan pada saat ini.

Peneliti menggunakan observasi non partisipasi, hal ini karena peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar dari bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar dari bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

### 2. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data melalui Tanya jawab langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung

<sup>48</sup> *Ibid*, 35.



dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.<sup>49</sup>

### 3. Dokumentasi

Dilakukan untuk mendapatkan data yang di perlukan untuk melengkapi data-data penelitian, Adapun pengambilan data di lakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, profil perusahaan terkait, kegiatan kunjungan kesekolah-sekolah, rumah sakit, media massa maupun *job distributions* masing-masing departemen.

## F. Validitas Data

Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi subyek yang akan diteliti (bila ada) dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi sesuai peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Adapun jenis penelitian ini adalah kata-kata (penyataan) seseorang.<sup>50</sup> Dikatakan penelitian ini menggunakan pendekatan kata-kata (pernyataan) seseorang karena sebuah sistem pembentukan strategi ditentukan oleh individu ataupun kelompok untuk mencapai segala keinginan yang diinginkan.

## G. Teknik analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moeliong berikut<sup>51</sup> :

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik pembahasan.

<sup>49</sup> *Ibid*, 23.

<sup>50</sup> *Ibid*, 71.

<sup>51</sup> Lexy J. Moeliong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Perang mungkir sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kuraang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.

3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topic pembahasan

4. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.





## BAB IV GAMBARAN UMUM

Dalam beberapa dekade terakhir, profesi kedokteran telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam pelayanan dan penemuannya di bidang kedokteran. Kebijakan pemerintah untuk mendirikan rumah sakit, poliklinik, dan puskesmas juga merambah ke berbagai daerah. Rumah sakit tidak hanya memandang jumlah pelayanan sebagai prioritas utama untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan<sup>52</sup>. tetapi juga fasilitas umum (fasilitas umum) yang fungsinya mencakup pekerjaan pencegahan dan pelayanan kesehatan sebagai pusat pelayanan kesehatan. Menyembuhkan penyakit, serta memelihara, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan sepenuhnya. Biasanya tugas rumah sakit adalah menyediakan kebutuhan perawatan kesehatan dan pemulihan termasuk penyediaan obat-obatan, yang dapat menjaga kelancaran kegiatan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini juga tidak lepas dari bagaimana pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Humas rumah sakit, guna terbentuknya komunikasi, kepercayaan dan terciptanya pelayanan yang prima.

### A. Sejarah Singkat (RSIA) Zainab

Berdirinya Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru selain dari kekhawatiran akan tingginya angka kematian bayi dan ibu bersalin di Indonesia serta kekhawatiran akan kesehatan, kenyamanan dan perlindungan ibu dan bayi, hal ini menjadi landasan utama tidak lagi memperhatikan tingginya angka kematian bayi dan ibu persalinan di Indonesia, serta perhatian terhadap kesehatan, kenyamanan dan perlindungan ibu dan bayi. Rumah Sakit Ibu dan

<sup>52</sup> Prihatno. Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dari Instalasi Rawat Inap pada RSUD Karang Anyar. Sekripsi dari Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.



Anak pertama yang didirikan di Pekanbaru memenuhi keinginan masyarakat akan rumah sakit yang mengkhususkan diri pada pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan tentunya rumah sakit tersebut memiliki kebutuhannya sendiri-sendiri. Berdirinya Rumah Sakit Bersalin Zainab Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Ronggowarsito No. 1, Gobah, Pekanbaru, Riau. Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dibina saat ini dan dijalankan oleh Dr. Diana Tabrani. Dengan berjalannya waktu, minat masyarakat terhadap RSIA Zainab Pekanbaru semakin berkembang, terbukti dengan kunjungan yang terus meningkat.



Gambar 4.1 Lokasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2020

## B. Visi, Misi dan Struktur Organisasi RSIA Zainab

RSIA Zainab Pekanbaru yang memiliki motto “INGAT IBU, INGAT ANAK, INGAT ZAINAB” tidak hanya memfokuskan pada kesehatan semata, tetapi juga mencerdaskan. Selain memberikan pelayanan prima terhadap kesehatan juga mengedepankan edukasi kepada ibu dan anak sejak dini dalam upaya mempersiapkan anak-anak yang sehat, cerdas dan berakhlak.

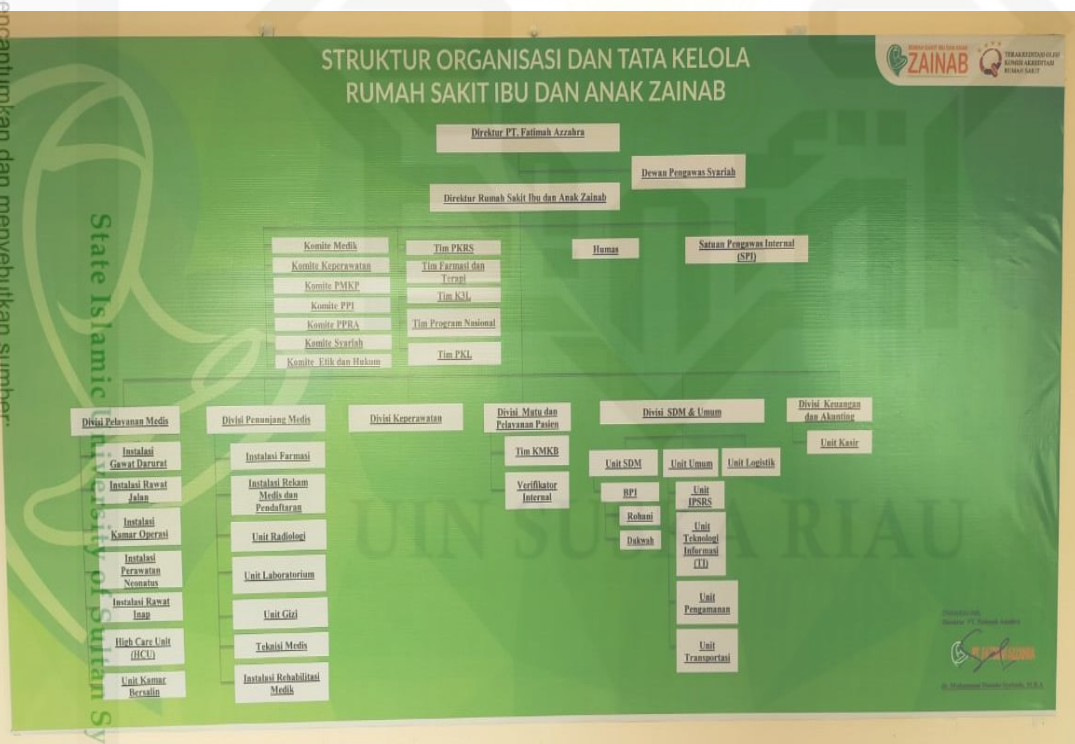
Visi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru Menjadi Rumah Sakit ibu dan anak berasaskan Syariah Islam terbaik se-provinsi Riau tahun 2023.

1. Menerapkan nilai-nilai syariah Islam dalam aspek pelayanan rumah sakit
2. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan amanah
3. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang berorientasi pada mutu dan keselamatan



Struktur Organisasi perusahaan struktur organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru merupakan pendelegasian wewenang, dimana setiap karyawan dalam melaksanakan kegiatannya mengenal satu pimpinan yang dibawahinya. Berikut ini akan diuraikan tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing bagian dalam struktur organisasi perusahaan. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru sendiri merupakan rumah sakit berbasis kepedulian dan kesehatan ibu dan anak dengan standart mutu pengelolaan kesehatan yang baik dan benar. Pelayanan unggulan dari Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru merupakan suatu penunjang yang membuat rumah sakit Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru memiliki penilaian baik dimata masyarakat.

Seperti pelayanan unggulan yang dimiliki Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru adalah Tim Syariah, Klinik TMKK, Klinik Rehabilitasi Medik, Klinik tumbuh kembang, NICU, dan Klinik Cinta ASI.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2020





Gambar 4.3 Makna Logo Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab  
 Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2020



Gambar 4.4 Fasilitas Unggulan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab  
 Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2020



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



Gambar 4.5 Fasilitas Umum Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab 2020

### 1. Direktur

Direktur perusahaan berwenang untuk menetapkan keseluruhan kebijakan yang ada dalam perusahaan yaitu:

- a. Mengawasi secara keseluruhan aktivitas perusahaan.



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

- b. Melakukan pendelegasian tugas sesuai dengan bagian-bagian yang dibutuhkan perusahaan.
  - c. Merumuskan program kegiatan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru dan mengarahkan tugas bawahan sesuai dengan tugasnya baik secara lisan maupun tertulis guna memperlancar pelaksanaan tugas.
  - d. Membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
  - e. Menjalin dan membina kemitraan dengan pihak ke-tiga.
  - f. Menetapkan rencana strategi bisnis Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
  - g. Menyiapkan rencana belanja dan anggaran tahunan dan Mewakili Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru didalam dan diluar pengadilan.
  - h. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan operasional dibidang pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
  - i. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerjapelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penilaian kerja.
- 2. Kabag. Tata Usaha**
- a. Tugas Kepala Bagian Tata Usaha membantu direktur dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan Pengendalian urusan ketatanegaraan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru meliputi kepegawaian umum dan keluarga, hukum, informasi, dan penanganan pengaduan Menyusun rencana kegiatan bagian tata usaha sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
  - b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ruang lingkup tanggung jawab masing-masing, instruksi dan instruksi lisan dan tertulis untuk meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.





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

- c. Berkoordinasi dengan pimpinan internal Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru untuk secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan masukan informasi dan mengevaluasi masalah untuk mendapatkan hasil kerja terbaik Menyusun ringkasan hasil rencana kegiatan di bidang rencana kegiatan.
- d. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tulisan guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan kepala bidang di lingkup RSIA Zainab baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- f. Merumuskan program kegiatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan masing-masing bidang.
- g. Mengkoordinasikan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, kearsipan, kepastakaan, kelengkapan rumah tangga, informasi dan penanganan pengaduan.
- h. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di lingkungan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
  - Mengkoordinasikan penyusunan laporan.
  - Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan keputusan.

### 3. Kasubag. Umum dan RT

Tugas Sub Kepala Bagian Umum adalah membantu penanggung jawab bagian Tata Usaha dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, koordinasi, pembinaan dan pengendalian sub kegiatan seperti :

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan rumah tangga.
- b. Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi di lingkungan Rumah Sakit baik secara langsung maupun tidak





2. Dilarang mengemukakan 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.

#### 4. Kasubag. Tenaga Kerja

Tugas kepala cabang ketenaga kerjaan adalah membantu kepala bagian tata usaha menyusun bahan untuk merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membimbing dan mengendalikan kegiatan dinas ketenagakerjaan yang adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian tenaga kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan di bidang tenaga kerja meliputi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, kesejahteraan tenaga kerja, serta administrasi ketenagakerjaan lainnya.
- c. Membuat laporan rutin tentang tenaga kerja, daftar urut pangkat, nominatif tenaga kerja, dan laporan ketenagakerjaan lainnya demi terciptanya tertib administrasi tenaga kerja.
- d. Memproses usulan kenaikan pangkat, mutasi gaji berkala, diklat tenaga kerja.
- e. Menyiapkan bahan pembinaan disiplin karyawan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan keputusan.

#### 5. Kasubag. Hukum, Info, dan Penanganan Pengaduan

Tugas Penanggung Jawab Bagian Hukum, Informasi dan Penanganan Pengaduan adalah membantu penanggung jawab bagian Tata Usaha menyiapkan



bahan perumusan undang-undang, koordinasi dan pembinaan, serta pengendalian kegiatan departemen hukum, informasi dan penanganan kegiatan.

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian hukum, informasi dan penanganan pengaduan.
- b. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dalam bidang pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
- c. Mengelola dan mengkaji peraturan perundang-undangan dalam bidang pelayanan kesehatan.
- d. Melaksanakan dan memantau penerapan peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan.
- e. Mengelola data dan informasi.
- f. Menerima, menganalisis, menyimpulkan dan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

## 6. Kabid Pelayanan Medik dan Keperawatan

Tugas kepala departemen pelayanan medik dan keperawatan adalah membantu direktur dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan di bidang pelayanan medik dan keperawatan.

Rinciannya sebagai berikut :

- a. Merumuskan dan menyusun program kegiatan bidang pelayanan medik dan keperawatan.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan bidang pelayanan medik dan keperawatan meliputi instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, instalasi lain sesuai dengan perkembangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis karangan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Menyusun pedoman dan petunjuk bidang pelayanan medik dan keperawatan.
- d. Mengelola data dan informasi yang terkait dengan bidang pelayanan medik dan keperawatan.
- e. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sebagai bahan perbaikan tahun berikutnya.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan keputusan.

### 7. **Kabid. Penunjang Medik dan Non Medik**

Tugas penanggung jawab medik dan non medik adalah membantu direktur dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan kegiatan di bidang pelayanan penunjang medik dan non medik, yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Merumuskan dan menyusun program kegiatan bidang penunjang medik dan non medik.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan bidang penunjang medik dan non medik meliputi instalasi laboratorium, farmasi, elektromedik, pemulangan jenazah dan instalasi lain sesuai dengan perkembangan.
- c. Melaksanakan bimbingan teknis fungsi-fungsi pelayanan bidang penunjang medik dan non medik.
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cermin penampilan kerja.
- e. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan keputusan.



## 8.

### Kabid. Keuangan dan Akuntansi

Tugas penanggung jawab departemen manajemen keuangan adalah membantu direktur dalam merumuskan kebijakan di bidang pengelolaan keuangan, mengkoordinasikan, mendorong, dan mengendalikan kegiatan, termasuk perencanaan, penganggaran, pendanaan dan akuntansi, serta memberikan informasi rinci berikut ini :

- a) Merumuskan dan menyusun program kegiatan bidang pengelolaan keuangan meliputi perencanaan, anggaran, perbendaharaan dan akuntansi.
- b) Mengelola pendapatan dan belanja.
- c) Menyelenggarakan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan.
- d) Menyusun pedoman dan petunjuk pengelolaan keuangan.
- e) Menyusun laporan pengelolaan keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f) Merumuskan perencanaan pendapatan dan belanja.
- g) Melaksanakan verifikasi pendapatan, belanja kegiatan dan gaji.
- h) Meneliti kebenaran data yang berhubungan dengan pendapatan, pengeluaran, gaji pegawai dan insentif.
- i) Menyusun laporan keuangan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.
- j) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

### C. Pentingnya Humas di Sebuah Rumah Sakit

Saat ini Public Relations atau humas memainkan peran yang sangat penting dalam berbagai organisasi atau perusahaan. Humas memainkan peran penting dalam membangun citra perusahaan. Humas dapat dibentuknya dengan





mengedepankan berbagai peran dan aktivitas humas di dalam perusahaan. Salah satu peran humas adalah sebagai penghubung antara manajemen dan konsumen. Ini membutuhkan keterampilan PR untuk membangun hubungan antara keduanya. Salah satunya adalah metode komunikasi terbuka. Konsumen adalah departemen eksternal perusahaan. Berkomunikasi dengan konsumen dapat meningkatkan citra perusahaan. Melalui hubungan yang baik dengan perusahaan dan konsumen, perusahaan dapat setiap saat berbenah diri guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Selain itu, humas memiliki peran sebagai penyalur kepentingan rumah sakit dengan publik. Dalam hal ini, humas juga memiliki fungsi untuk menginventarisasi kepentingan-kepentingan publik yang dapat menjadi masukan dalam pembuatan kebijakan rumah sakit. Karena instansi dapat menjadi sukses secara berkelanjutan jika mendengarkan kepentingan-kepentingan publiknya. Peran praktisi PR dalam menyelesaikan masalah PR merupakan bagian dari tim manajemen.

Oleh karena itu, praktisi kehumasan berperan dalam membantu pimpinan rumah sakit sebagai pemecah masalah dalam menyelesaikan masalah atau krisis yang dihadapi oleh rasionalitas dan profesionalisme. Faktanya, PR bekerja dengan departemen lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah.

#### **D. Produk Layanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru**

Sesuai dengan izin usaha yang dimiliki oleh perusahaan, maka maksud dan tujuan perusahaan ini adalah memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat khusus ibu dan anak. Ada beberapa produk dan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru diantaranya: Rawat jalan, rawat inap, UGD, poly umum, jasa operasi, jasa *rontgen*, fisioterapi, laboratorium, pelayanan *medical check up*, apotik, mobil ambulance.



### E. Mitra Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

Sebagai salah satu yang ternama di kota Pekanbaru, Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru juga memiliki banyak mitra sebagai sebuah rekan bisnis yang baik guna berjalannya kegiatan di dalam ruang lingkup pelayanan yaitu :

1. BPJS Kesehatan
2. Mandiri In Health
3. ADMEDIKA
4. Asuransi ABDA
5. BNI
6. AVIVA
7. Asuransi Sinarmas
8. Manulife
9. Menga Insurance
10. Lippo Insurance
11. Bank Riau Kepri
12. Jasa Raharja
13. Hotel Aryaduta Pekanbaru
14. Mandiri Syariah

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



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi, membina hubungan yang baik, mendukung fungsi manajemen, dan membangun citra mutu pelayanan memiliki perannya masing-masing dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Peneliti juga melihat selain menjalankan perannya dalam bidang komunikasi, humas turut mengimplementasikan elemen-elemen kualitas pelayanan yang menjadi landasan penting dalam mempertahankan mutu pelayanan, yaitu elemen sarana atau bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.<sup>80</sup>

Bentuk pencapaian humas dalam mempertahankan mutu pelayanan dapat disimpulkan berdasarkan pernyataan bahwa tingkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru berada di atas standar yang telah ditetapkan. Kesimpulan tersebut didasarkan pada Pedoman Layanan Mutu dan Keselamatan yang mengharuskan pihak rumah sakit untuk memenuhi minimal 80% dari total masing-masing indikator area. Sementara itu Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencatat Indikator Area Sasaran berada di angka 94%, Indikator Area Manajemen berada di angka 96%, dan Indikator Area Klinik di angka 85%.<sup>81</sup>

Metode yang digunakan humas untuk mengukur tingkat kualitas mutu pelayanan adalah mengumpulkan respons pasien melalui *survey* tertulis, wawancara kepada pasien, memanfaatkan kotak saran dan kolom informasi di

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Armelia Rahmasari pada tanggal 17 Februari 2020 di Pekanbaru.

<sup>81</sup> [Http://rsiazainab.co.id](http://rsiazainab.co.id), “Indikator Mutu”, diakses pada tanggal 2 Januari 2019, pukul 12.08 WIB di Pekanbaru.



*website*, dan bekerjasama dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) serta Standar Akreditasi Rumah Sakit Joint Commition Internasional (JCI) untuk menghitung tingkatan mutu pelayanan di setiap tahunnya.<sup>82</sup>

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 17 Februari 2020, Humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru menyatakan bahwa kegiatan yang bersifat komunikatif antara praktisi humas dan publiknya berperan aktif untuk mempertahankan mutu pelayanan. Kegiatan komunikasi yang ditujukan kepada pihak eksternal seperti mengatasi keluhan pasien, memproduksi majalah Zainab yang berisi berita dan prestasi yang telah dicapai Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab, menyebarkan *press release* ke banyak media *online* dan konvensional, memperbaharui informasi di media sosial dan *website*, menyediakan *call center* medis, mengadakan sosialisasi dan penyuluhan ke desa serta instansi pendidikan. Selain itu, kegiatan komunikasi humas kepada pihak internal adalah mengadakan rapat koordinasi, rapat evaluasi program kerja, dan pelatihan sumber daya manusia yang bekerja di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.<sup>83</sup>

Dalam membina hubungan baik, praktisi humas menjalin kerjasama dengan publik internal dan eksternal Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, seperti Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Rumah Sakit Dr. Tabrani, Rumah Sakit Awal Bros, Citilink, Garuda Indonesia, BP4 Kemenag Pekanbaru, instansi pendidikan, serta beberapa yayasan dan komunitas terkait. Bentuk kegiatan yang memberikan dampak baik bagi mutu pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, antara lain menyelenggarakan kegiatan kelas edukasi kesehatan kepada masyarakat, menyelenggarakan Program Kelas Menuju Halal bagi sepasang calon suami-istri, menggelar khitanan massal gratis, kunjungan ke banyak puskesmas tingkat daerah yang padat dengan populasi ibu dan anak, dan kegiatan lainnya.<sup>84</sup>

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suratno pada tanggal 05 Juli 2020 di Pekanbaru.

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Armelia Rahmasari pada tanggal 17 Februari 2020 di Pekanbaru.

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suratno pada tanggal 05 Juli 2020 di Pekanbaru.





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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 9 Desember 2020, praktisi humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru menyatakan bahwa fungsi manajemen lebih banyak dikelola oleh tim KMKB dari Divisi Mutu dan Pelayanan. Namun humas berperan dalam mengembangkan program kegiatan yang akan dilaksanakan dalam waktu mendatang, melihat respons publik yang timbul dari program tersebut, mencari serta mengumpulkan saran dan fakta di lapangan, kemudian mengadakan evaluasi pada program-program acara yang sudah berjalan. Hal tersebut dilakukan untuk memaksimalkan fungsi manajemen dan meningkatkan mutu pelayanan dari Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.<sup>85</sup>

Peran humas Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru dapat dinilai pula berdasarkan strateginya dalam membangun citra mutu pelayanan yang diaplikasikan dalam beberapa kegiatan, antara lain mengelola media komunikasi kepada publik eksternal dengan membuat berita, membuat artikel, dan melakukan korespondensi. Lalu melakukan riset pada setiap program kegiatan sebagai bentuk menjalankan fungsi manajemen, mengadakan penyuluhan dan sosialisasi, menyelenggarakan *event* besar, menjalankan proses pendampingan kepada pasien yang membutuhkan, melakukan pelatihan komunikasi kepada sumber daya manusia yang ada, dan memperluas relasi ke pihak eksternal.<sup>86</sup>

## B. Saran

Dengan melihat beberapa rumusan peran humas yang dikembangkan dalam mempertahankan mutu pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, maka penulis berkeinginan memberikan beberapa saran yang perlu diperhatikan:

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Irta Laziami pada tanggal 09 Desember 2020 di Pekanbaru.

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Armelia Rahmasari pada tanggal 17 Februari 2020 di Pekanbaru.



## 1.

### Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

Peran humas dan elemen pelayanan yang dijalankan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru sudah sesuai dengan kajian teoritis. Namun disarankan agar perlu mengembangkan lagi dari segi elemen kualitas pelayanan terutama keandalan dan daya tanggap pelayanannya. Dengan meningkatnya dua elemen tersebut sebagai sumber daya, kepuasan konsumen akan pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan keluhan yang timbul akan semakin berkurang.

Bentuk kegiatan seperti sosialisasi *Home Care* harus lebih banyak dilaksanakan, sebagai bentuk membina hubungan baik dan memberikan jaminan medis kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan jauh dari akses kesehatan. Sehingga sosialisasi yang diselenggarakan mampu meningkatkan loyalitas pasien dengan persentasi yang lebih tinggi.

### Pembaca

Dengan penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi mahasiswa, dosen, dan para peneliti yang berhubungan dengan peran humas dalam mempertahankan mutu pelayanan, walaupun demikian penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

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



## DAFTAR PUSTAKA

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.
- Arkunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008).
- Cutlip M, Center, *Efectif Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Grop, 2007)
- F. Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1992)
- Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), Cet. 1.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002), edisi 2.
- Jalaludin Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2005).
- Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- Moh Nazar, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta:PT. Bhakti Indonesia, 2003).
- Oemi Abdurrachman, *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), Cet. 3.
- Prihatno. *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dari Instalasi Rawat Inap pada RSUD Karang Anyar*. (Sekripsi dari Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010)
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- \_\_\_\_\_, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Hukum dan Masyarakat*, (Jakarta: Rajawali, 1987).



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sudianto, S.Sos., M.I.Kom., *Komunikasi Politik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).

Sudiro Muntahar, *Hubungan Masyarakat Fungsi dan Peranan Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1985).

Sutopo Adi, *Pelayanan prima, lembaga administrasi Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

Tjiptono, Fandy, *Manajemen jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1996).

\_\_\_\_\_, *Service Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1996).

\_\_\_\_\_, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2006).

\_\_\_\_\_, *Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2008)

**Jurnal/Skripsi :**

Anak Agung Rai Tirtawati, “Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar”, Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra.

Dedi Herdiana, Khoiruddin, “Peran dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam”, *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah* Vol 15 No. 2 (Desember 2016)

Dinda Rizlani, Rosidah, S.Psi., MBA, “Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada PT. Mitra Garuda Lestari”, *Jurnal Marketing Communication*.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© 2019 UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dita Rahmawati, “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta”, Skripsi Administrasi Perkantoran.

Esty Cahyaningsih, “Peran Humas Dalam Membangun Citra dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentoloyo Kulon Progo”, Skripsi Administrasi Ekonomi.

Lusia Trisna, “Strategi Public Relations dalam Meningkatkan Image Kualitas Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit Permata Hati Duri”, Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi.

Suci Adhiani, “Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan yang Prima dan Islami di Pekanbaru”, JOM FISIP Vol. 4 No. 1 (Februari 2017).

Internet:

Agus, “Pelayanan Mutu”, dalam <https://www.scribd.com/document>, diakses pada tanggal 3 Februari 2020, pukul 10.49 WIB di Pekanbaru.

[Http://rsiazainab.co.id](http://rsiazainab.co.id), “Indikator Mutu”, diakses pada tanggal 2 Januari 2019, pukul 12.08 WIB di Pekanbaru.



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Nomor : B-9094/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Exp  
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 30 Desember 2020

Kepada Yth,  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: FIRSTALYA ADZANI CHATRA
N I M	: 11543200734
Semester	: XI (SEBELAS)
Jurusan	: ILMU KOMUNIKASI
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Peran Humas dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru ."**

Adapun sumber data penelitian adalah :  
**Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wassalam  
a. a. Rektor,  
Bekas,

Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan

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

## PENULIS RIWAYAT HIDUP



**FIRSTALYA ADZANI CHATRA**, lahir di Pekanbaru pada tanggal 18 Maret 1997. Anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan ayahanda Chatrawaldi Tamsin dan Ibunda Elvy Yenny. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 009 Senapelan, lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 02 Pekanbaru lulus pada tahun 2015, melanjutkan pendidikannya di SMK Negeri 04 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil Program Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Peran Humas Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru”. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah pada tanggal 14 Juli 2021 dengan IPK 3.41 dengan predikat memuaskan dan berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom).

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