

1447/KOM-D/SD-S1/2013

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
INFORMASI KEPADA PARA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) PASIR PENGARAIAN
KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Komunikasi Islam Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

ENDANG WINDARTI

NIM: 10643004223

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU KOMUNKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

ABSTRAKS

Skripsi ini berjudul **“PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA PARA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PASIR PENGARAIAN KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU”**. Salah satu fungsi dari humas adalah membina hubungan intern, termasuk dengan para pegawai. Untuk melihat humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai, perlu diadakan penelitian untuk mendapatkan hasil yang akurat.

Adapun permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah : bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai. Alat pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas RSUD Pasir Pengaraian merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan yang diinginkan dengan cara memberikan informasi kepada pegawai, bahwa di RSUD telah ada ruang THT, poli anak, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan *medical chek up* untuk calon jamaah haji dan meningkatkan opini public yang baik dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian telah menjalankan fungsinya dengan baik, sesuai dengan program kerja yang telah direncanakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi 'alamin. Segala puji bagi Allah, Tuhan seru sekalian alam. Semoga Allah perjalankan kita dalam kebaikan dan kebenaran. Shalawat dan salam, semoga senantiasa kita haturkan untuk junjungan kita Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wa 'ala 'alahi wa salam*. Allahumma amin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Peranan Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kecamatan Rambah, Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.”

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah 'Azza wa Jalla yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani, terima kasih kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wa 'ala 'alahi wa salam* sebagai panutan umat di seluruh penjuru dunia.
2. Suami tercinta Sulistiyono yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya, dan tidak lupa pula si mungil buah cinta kami fakhri Abidin Sulistiyo Putra yang menjadi penyemangat penulis dalam pembuatan skripsi ini.
3. Kedua orang tua ananda, terutama Ibuku..Ibuku..Ibuku tercinta Sulastri yang tak henti-hentinya mendoa'akan kesuksesan anaknya, terima kasih bunda. Kepada Ayahda Suwarno atas dukungan dan do'anya selama ini. Sekali lagi terima kasih kepada ibunda dan ayahda atas kasih sayang yang tak terhitung. Adikku tersayang Iis Biyati yang telah banyak membantu dalam skripsi ini.
4. Kedua mertua ananda, terima kasih atas do'a dan nasihatnya dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan kita semua.

5. Prof. DR. H.M.Nazir, M.Ag, selaku Rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan izin penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. DR. Yasril Yazid, MIS, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kemudahan dalam perizinan penelitian dan hal – hal penting lainnya.
7. DR. Nurdin Abdul Halim. MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kesempatan dan izinnya dalam melaksanakan penelitian.
8. Drs. H. Suhaimi, M.Ag selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kritik dan sarannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Firdaus El Hadi, M.Soc.Sc selaku pembimbing II, atas segala bantuan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
10. DR.Nyoman Soeartha, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
11. Seluruh staf Humas Rumah Sakit Umum Dearah Rokan Hulu, yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini, dan semua informasi yang penulis butuhkan.
12. Seluruh pegawai bagian akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan kemudahannya dalam hal administrasi.
13. Sohobku Rohayati atas bantuannya dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikanmu dibalas oleh Allah SWT...amin
14. Tetanggaku yang telah menyumbangkan tenaganya yaitu mbak tari, beserta anaknya (dita dan nisa), mbak rohani beserta anaknya (yuni dan wulan).

15. Teman – teman Public Relations , Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2006, UIN Suska Riau. semoga kita semua dapat melanjutkan perjuangan untuk terus menuntut ilmu dimanapun berada, terimakasih buat supportnya.

16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT selalu membalas segala kebaikan kita semua, Amin...amin..ya Robbal 'alamin.

Semoga Allah membalas amal kebaikan kita semua, dan semoga skripsi ini dapat diterima serta memberikan pengetahuan dan referensi baru bagi semua pihak.
Terimakasih.

Pekanbaru, Mei 3013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Penegasan Istilah	5
D. Permasalahan dan Batasan Permasalahan	6
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	7
F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional	7
G. Metodologi Penelitian	27
BAB II : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu	32
B. Visi, Misi, dan Nilai RSUD Rokan Hulu	33
C. Struktur Organisasi	34
BAB III : PENYAJIAN DATA	
BAB IV : ANALISIS DATA	
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima merupakan bagian dari hubungan pelanggan yang lebih menitikberatkan pada kesan pertama dan hubungan baik. Hal tersebut karena kesan yang muncul pertama kali, sulit untuk dihilangkan. Kesan pertama kali yang terbentuk dari implementasi pelayanan ini tidak hanya sebatas pada tindak sikap santun dalam bertindak pelayanan semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan rasa puas dari bentuk pelayanan itu sendiri. Pelayanan dianggap berkualitas apabila telah memenuhi standar profesional (Rosady Ruslan, 2006 : 292).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan sehari-hari. Dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, Budiman Rusli berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun (Lijan Poltak Sinambela, 2008 : 3).

Dalam konsep *service of excellent* terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu 1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3). Keramahan, dan 4). Kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellent* (unggul), jika satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan yang baik, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperhatikan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya (Rusady Ruslan, 1998 : 280).

Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, pihak humas mempunyai peran dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai, dengan tujuan agar pelanggan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh para pegawai.

Dikutip oleh Rusady Ruslan, menurut Tjiptono, (2000 : 60), baik-buruknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan (Rusady Ruslan, 2006 : 281).

Sehubungan dengan itu, Humas (*Public Relations*) mempunyai peranan yang sangat penting yaitu salah satunya memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai. Peranan yang pertama membina hubungan ke dalam (*Public Internal*)

yang artinya menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, dan yang kedua membina hubungan ke luar (*Publik Exsternal*) yakni membina hubungan dengan publik umum (masyarakat) (Rosady Ruslan, 1999 : 21).

Humas mempunyai tugas untuk mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yakni publik (umum, masyarakat), disamping itu untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap budi yang meluangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik (Widjaja, 2000 :28).

Oleh karena itu, para profesional *public relation* harus mengambil peranan aktif dalam meningkatkan profesinya yakni menumbuhkan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan kemauan baik (*good will*), serta memperoleh opini public yang menguntungkan (Soleh Soemirat, 2007 :12).

Rumah Sakit adalah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Istilah hospital atau Rumah Sakit berasal dari kata Latin "*hospes*" yang artinya tuan rumah yang juga menjadi akar kata "hotel" dan "*hospitality*" yang artinya keramahan. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan di Rokan Hulu, yang beralamatkan di Jalan Simpang Tangun, Kecamatan Rambah, Pasir Pengaraian. Ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang berobat di Rumah Sakit tersebut. Hal ini tidak terlepas dari adanya Peranan

Humas dalam Meningkatkan Pelayanan informasi kepada para Pegawai
(*Rusliakaliti.blogspot.com / 2007/10/w*).

Selain itu Rumah Sakit mempunyai tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, melaksanakan pelayanan medis tambahan, melaksanakan pelayanan medis khusus, melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan, melaksanakan pelayanan kedokteran gigi, melaksanakan pelayanan sosial, melaksanakan penyuluhan kesehatan, melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat inap darurat dan rawat tinggal, melaksanakan pelayanan administratif, melaksanakan pendidikan para medis, membantu pendidikan tenaga medis spesialis, membantu penelitian dan pengembangan kesehatan (*Rusliakaliti.blogspot.com / 2007/10/w*).

Dari latar belakang penjabaran permasalahan, maka penulis memberikan judul :
Peranan Humas Dalam meningkatkan Pelayanan Informasi kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan pemilihan judul di atas, berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan Humas Rumah Sakit Umum Daerah dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai.
2. Masalah ini sesuai dengan kemampuan penulis baik dari segi finansial, waktu, serta buku pendukung yang dijadikan referensi.

3. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau

C. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, dan agar tidak terjadi kesalahan dalam kerangka teoritis dan konsep operasional maka penulis menjelaskan istilah-istilah yang ada dalam judul yaitu sebagai berikut :

1. **Peranan** merupakan bagian dari fungsi dan bagian kedudukan yang dilakukan oleh seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2004 : 258).
2. **Humas** merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan pengertian guna memperoleh kemauan baik (*good will*) kerjasama dan kepercayaan yang pada gilirannya mendapat dukungan dari pihak lain (H.A.W. Widjaja, 2008 : 55).
3. **Pelayanan** merupakan proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa. Menurut Elhaitammy Pelayanan Prima (*service of excellence*) merupakan suatu sikap atau tata cara pihak pelayanan pelanggan (*customer service*) dapat melayani pelanggan secara memuaskan (Rosady Ruslan, 2006 : 280).
4. **Rumah Sakit** menurut WHO adalah suatu bagian penyeluruhan dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada pasien (Rusliakaliti.blogspot.com/2007/10...).

5. **Pegawai** adalah semua pihak yang mempunyai hubungan dengan pemberi layanan (www.majalahpengusaha.com/./93/).

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang penulis kaji merupakan masalah yang luas. Oleh karena itu penulis perlu mengidentifikasi masalah-masalah tersebut, untuk mengarahkan penulisan ini. Adapun indentifikasinya adalah:

1. Bagaimana peranan Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai? Sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan.
2. Apakah peranan humas dalam mengarahkan para pegawai untuk meningkatkan pelayanan prima telah berjalan dengan efektif?

2. Batasan Masalah

Adapun permasalahan yang diteliti adalah mengamati Peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

3. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan diteliti secara ilmiah adalah bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kegunaan Penelitian

- 1) Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang ilmu komunikasi, khususnya *Publik Relations*.
- 2) Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau rujukan bagi perusahaan lain. Yang memiliki humas atau PR sehingga dapat membantu memberikan arahan.
- 3) Secara akademis, penelitian ini bisa memberikan referensi dan bahan acuan untuk diskusi. Tentang gambaran program perencanaan dan program kerja didalam suatu perusahaan/instansi/organisasi.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Dalam konsep teoritis ini akan menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian :

a. Peranan

Peranan merupakan merupakan bagian dari fungsi dan bagian kedudukan yang dilakukan oleh seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2004 : 258).

Peranan Humas atau *Public Relations* dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber-sumber (sumber daya) yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut (Rosady Ruslan, 2006 : 12).

Sesuai perannya sebagai pengabdian untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan publik, dan sebagai dokumentator, maka program humas dititikberatkan pada :

1) Program Pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.

2) Program Mediator

Program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain.

3) Program Dokumentator

Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain (Widjaja, 2008 : 61).

Ada tiga dasar yang hakiki agar rencana program kerja *public relation* dapat berhasil dengan baik, yaitu sebagai berikut :

- a. Rencana program harus dibuat dengan teliti dan harus didukung oleh pihak manajemen
- b. Rencana program tersebut harus mempunyai tujuan
- c. Dilakukannya pengarahan mengenai rencana program tersebut (Rosady Ruslan, 2006 : 158).

Perkembangan profesionalisme *public relations* yang berkaitan dengan pengembangan peranan PR, baik sebagai praktisi maupun profesional dalam suatu organisasi atau perusahaan, dikutip oleh Rosady Ruslan, menurut Dozier D.M merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi *public relations* dan komunikasi organisasi (Rosady Ruslan, 2006 : 19-20).

Peranan Humas atau *Public Relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dibagi empat kategori :

1) Penasehat ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publicnya (*Public Relationship*).

2) Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator untuk mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi *Public Relations* dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan yang tengah dihapapi secara rasional dan profesional.

4) Teknik komunikasi (*communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi *Public Relations* profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi (Rosady Ruslan, 2006 : 20 – 21).

Peran *Public Relations* atau humas tersebut diharapkan dapat menjadi "mata" dan "telinga" serta "tangan kanan" top manajemen dalam organisasi atau lembaga. Adapun ruang lingkup tugas *Public Relations* dalam sebuah organisasi lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut :

1) Membangun hubungan ke dalam (*Publik Internal*)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit, badan, perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang *Public Relations* harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

2) Membina hubungan keluar (*Publik Eksternal*)

Yang dimaksud *publik eksternal* adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya (Rosady Ruslan, 2006 : 22 - 23).

b. Humas (Public Relations)

Menurut Scott M.Cutlip,dkk.(2005:4), dalam bukunya *effective public relations*, hubungan masyarakat atau *public relations* merupakan fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap masyarakat, mengenali kebijakan dan prosedur individu atau organisasi dalam kepentingan masyarakat, dan merencanakan serta melaksanakan program tindakan untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan masyarakat.

Pada dasarnya kegiatan *public relations* berhubungan langsung dengan masyarakat, maka seorang humas harus mengetahui ciri-ciri hakiki sebagai praktisi humas. Adapun ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik intern.

4. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik (Onong Uchjana : 2002 : 24).

Dari ciri-ciri *public relation* atau humas jelas bahwa tugas dan kegiatan humas adalah mendukung tercapainya tujuan organisasi yang dikejar dan dilaksanakan oleh seluruh insan dalam organisasi yang bersangkutan, dimulai dari pimpinan tertinggi sampai bawahan terendah, begitu juga dengan humas yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan prima kepada para pegawai (Onong Uchjana, 1999 : 132).

Pada hakekatnya *public relations* adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan kegiatan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi *public relations* adalah *two way communications* (komunikasi dua arah atau timbal balik). Arus komunikasi timbal balik ini harus dilakukan dalam kegiatan *public relations*, sehingga terciptanya umpan balik yang merupakan prinsip pokok dalam *public relations* (Onong Uchjana, 2007:133)

Pada dasarnya hasil akhir yang ingin dicapai dari tujuan manajemen suatu lembaga adalah keberhasilan, oleh sebab itu seorang humas harus melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait. Sebagai seorang praktisi humas harus memiliki beberapa ketrampilan khusus, diantaranya adalah:

- a. *Creator* adalah seseorang yang memiliki kemampuan dalam penciptaan ide, gagasan yang cemerlang dalam berkomunikasi.

- b. *Conceptor* adalah seseorang yang mempunyai kemampuan (*skill*) sebagai konseptor dalam penyusunan program kehumasan dan rencana program lainnya.
- c. *Mediator* adalah kemampuan menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam menyampaikan informasi kepada public.
- d. *Problem solver* adalah mampu mengatasi permasalahan yang dihadapinya, baik secara proaktif, antisipatif, inovatif, dinamis dan solutif (Rosady Ruslan, 2006: 14).

Public Relations berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan *goodwill* (kemauan baik) publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (alat untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan baik dengan publik) (Soleh Soemirat, 2007 : 12).

Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijakan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sarannya (Rosady Ruslan : 2006 : 14-15).

Kegiatan utama dari Humas dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atau organisasi tersebut, merupakan bentuk kegiatan *two way communication* adalah ciri khas dari fungsi dan peran *Public Relations*. Hal tersebut dikarenakan salah satu tugas *public relations* ialah bertindak sebagai nara sumber informasi (*source of informations*) dan merupakan saluran informasi (*channel of informations*) (Rosady Ruslan : 2006 : 15).

Sebagai acuan, salah satu definisi Humas atau *Public Relations*, yang diambil dari British Institute of Public Relations, berbunyi :

- 1) *Public Relations Activity is manajement of communicatios between an organization and its publics* (Aktivitas Public Relations adalah mengolah komunikasi antara organisasi dan publiknya).
- 2) *Public Relations practive is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public* (Praktik Public Relations adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya) (Rosady Ruslan, 2006 :16).

Secara umum fungsi *Public Relations*, menurut DR Rex F.Harlow dalam bukunya *A Working Definition* dapat dibagi dua, yaitu :

- 1) *Public relations sebagai methode of communication*

Public Relations atau Humas merupakan rangkaian atau sistem kegiatan (*order or system of action*), melalui kegiatan komunikasi secara khas.

Artinya sebagai metode komunikasi terdapat makna bahwa setiap pimpinan

dari sebuah organisasi bagaimana kecilnya dapat melaksanakan fungsi-fungsi *public relations*.

2) *Public relations* sebagai *state of being*

Dalam pengertian ini adalah pewujudan suatu kegiatan komunikasi, yang "dilembagakan" ke dalam bentuk biro, bagian divisi itulah dimaksudkan sebagai "*state of being*" dalam sistem manajemen kehumasan. Artinya terdapat orang yang memimpin atau pejabat humas suatu kelembagaan tertentu (Rosady Roslan, 1999 : 28-29).

Dikutip oleh Rusady Roslan, menurut Dr.Rex Harlow *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, memelihara jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama ; melibatkan manajemen untuk menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menangani opini publik ; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif ; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan pengguna penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Rosady Ruslan,1998 :16).

Sedangkan pendapat Scott M.Cutlip dan Allen H.Center dalam buku mereka "*Effective Public Relations*" menjelaskan, bila kegiatan *public relations* itu bersifat internal, maka kegiatannya mencakup kepada usaha :

- 1) Mengadakan analisa terhadap kebijakan perusahaan yang sudah maupun sedang berjalan.

- 2) Mengadakan perbaikan sebagai kelanjutan dari analisa yang dilakukan terhadap kebijaksanaan perusahaan, baik yang sedang berjalan maupun terhadap perencanaan kebijaksanaan baru (Danan Djaja :1985 :12).

Dikutip oleh Onong Uchjana, Bertrand R.Canfield dalam bukunya *public relations, principles and problem* mengemukakan tiga fungsi puel yakni :

- 1) Mengabdikan kepada kepentingan umum (*It should serve the public's interest*),
- 2) Memelihara komunikasi yang baik (*Maintain good communication*),
- 3) Menitik beratkan kepada moral dan tingkah laku yang baik (*And stress good morals and maners*) (Onong Uchjana, 1993 :137-138).

Kemudian berdasarkan ciri khas kegiatan Humas atau Public Relations menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Center, and Canfield (1982) fungsi public relations dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi).
- 2) Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- 3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- 4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

- 5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi terciptanya citra positif bagi kedua belah pihak (Rosady Ruslan, 2006 :19).

Humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggungjawab serta partisipasi antara pejabat humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama.

Diketahui secara teoritis, adapun pembagian kegiatan *public relations* tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Tujuan berdasarkan kegiatan *internal public relations*
- b) Tujuan berdasarkan kegiatan *external public relations*

Tujuan *public relations* berdasarkan kegiatan *internal relations* dalam hal ini dapat mencakup kepada beberapa hal yaitu :

- 1) Mengadakan suatu penelitian terhadap sikap, tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
- 2) Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
- 3) Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutine perusahaan. Juga menjelaskan mengenai

perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan publik karyawan akan tetap *well inform*.

- 4) Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat *internal public relations* dalam perusahaan tersebut (Danan Djaja :1985 : 17-18).

Kemudian terhadap tujuan dari *public relations* berdasarkan bentuk kegiatan *external relations*, dimaksudkan adalah untuk mendapatkan dukungan dari publik.

Pengertian dukungan publik disini dibatasi kepada pengertian :

- 1) Memperluas langganan atau pemasaran
- 2) Memperkenalkan sesuatu jenis hasil produksi atau gagasan yang berguna bagi publik dalam artian luas.
- 3) Memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas, guna mendapatkan opini publik yang positif (Danan Djaja : 1985 : 20).

Adapun tugas dan wewenang *public relations* dalam suatu perusahaan mencakup kepada pelaksanaan kegiatan :

- 1) Memberi informasi atau penerangan dalam arti mempertahankan, mengembangkan terhadap kebijaksanaan yang sudah digariskan oleh seseorang pimpinan kepada publik
- 2) Menetralisir pendapat publik yang bersifat negatif terhadap citra dari kebijaksanaan atau policy dari pimpinan menjadi citra yang positif.
- 3) Menumbuhkan pendapat publik terhadap perusahaan yang bersifat positif melalui kerjasama atau *goodwill* dengan publik (Danan Djaja, 1985 : 75).

Diantara aspek-aspek yang paling penting bagi *Public Relations* praktisi adalah menetapkan tujuan yang jelas, sasaran dan target bagi penerapan taktik. Kegiatan *Public Relations* adalah tidak ada artinya jika dirancang untuk mencapai tujuan yang memerlukan tindakan tertentu saja (Soleh Soemirat : 2007 : 96).

c. Pelayanan

Pengertian dari *Service of excellence* adalah yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (komsumen), sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan dengan baik dan wajar (Rosady Ruslan, 1999 : 258).

Dimaksud dengan *service of excellence* atau disebut dengan pelayanan unggul, dikutip oleh Rosady Ruslan, menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Dalam hal ini pelayanan informasi sangat dibutuhkan, ini bertujuan agar pelayanan yang ada di RSUD lebih baik dari sebelumnya. Untuk mencapai yang diinginkan perlu diadakan kerjasama yang solid. Dalam konteks *service of excellence* terdapat 4 (empat) unsur pokok yaitu :

- 1) Kecepatan,
- 2) Ketepatan,
- 3) Keramahan, dan
- 4) Kenyamanan.

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa terintegrasi, artinya pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi pihak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan maksimal, maka customer service harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya (Rosady Ruslan, 2006 : 280).

Pelayanan prima mengandung 3 (tiga) hal pokok menurut (Swastika, 2005 : 3) yaitu :

- 1) Adanya pendekatan sikap yang terkait dengan kepedulian kepada pelanggan,
- 2) Upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan
- 3) Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu ([http: www.kesad.mil.id/index.php](http://www.kesad.mil.id/index.php)).

Sedangkan menurut (Barata, 2004 : 31) pelayanan prima ada 6 (enam) unsur pokok yakni :

- 1) Kemampuan (*Ability*)
- 2) Sikap (*Attitude*)
- 3) Penampilan (*Appearance*)
- 4) Perhatian (*Attention*)

5) Tindakan (*Action*), dan

6) Tanggung jawab (*Accounttability*). ([http :www.kesad.mil.id/index.php](http://www.kesad.mil.id/index.php)).

Kualitas pelayanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip oleh Rosady Ruslan (2006 : 280) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expexted service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Untuk itulah peranan, fungsi dan tugas seorang *Public Relations Officer* untuk membina hubungan komunikasi masyarakat internal. Peranan tersebut menuntut seorang praktisi PR untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan kepada perusahaan, atau sebaliknya mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan terhadap para pegawai atau karyawan (Rosady Ruslan, 2006 : 275).

Tabel I : Sasaran dan manfaat Service of Excellnce :

Sasaran service of excellence	Manfaat bagi para pelanggan	Manfaat bagi customer service	Manfaat bagi perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Meningkatkan percaya diri	Meningkatkan kesan layanan profesional
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai & layanan baik	Kepuasan dalam bekerja	Kelangsungan usaha lebih terjamin
Mencapai tujuan dan manfaat	Pelayanan lebih profesional	Memupuk semangat memberikan layanan terbaik	Meningkatkan ekspansi/investasi perusahaan
Dapat menciptakan	Kepuasan bagi pelanggan	Kepuasan dalam memberikan layanan	Good corporate image

citra positif			
---------------	--	--	--

Sumber : diolah dari Elhatammy, T (1990:39) "Service Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing (Rosady Ruslan : 2006 : 281).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik (Lijan Poltak Sinambela, 2008 : 6).

Faktor-faktor yang harus menjadi perhatian bagi seorang *public relations* marketing dalam hal memberikan pelayanan prima dari bidang *customer relation* dan demi tercapainya *Customer Satisfaction* antara lain sebagai berikut :

- 1) Menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen
- 2) Menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, sikap tindakan dan perilaku dalam hal melayani kepentingan atau kebutuhan konsumen
- 3) Selalu bersikap bijaksana, dan bekerja secara profesional, cepat dan efisien, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, diandalkan dan dipercaya.
- 4) Tetap menjaga rahasia pribadi pihak konsumen atau pelanggan (Rosady Ruslan, 2006 : 286).

Tujuan dari pelayanan prima yang lebih diberikan oleh perusahaan bersangkutan, yaitu :

- 1) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen atau pelanggannya,
- 2) Tetap menjaga agar konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya,
- 3) Upaya mempertahankan konsumen atau pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan tersebut (Rosady Ruslan, 2006 : 288).

Tujuan dari *service of excellence* yang dilakukan oleh praktisi *public relations* adalah menciptakan image bagi perusahaan. Disamping itu, tujuan lainnya sebagai berikut :

- 1) Mendorong *customer* untuk kembali

Artinya setiap interaksi dengan customer bertujuan untuk membuatnya kembali lagi melalui keramahan-keramahan, perhatian yang tulus, mengesankan dan pelayanan yang memuaskan.

2) Menciptakan hubungan saling percaya

Artinya menunjukkan pada *customer* bahwa kita mengerti apa yang mereka inginkan, mau menerima dan merasa terlibat dalam persoalan pihak pelanggan sehingga tercipta suatu hubungan saling percaya (*mutually appreciation*) (Ruslan, 2006 : 293).

Dikutip oleh Rusady Ruslan, Lehtinen mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi kualitas jasa, pertama *Process quality* (mengevaluasi pelanggan selama jasa itu diberikan), dan kedua *output quality* (mengevaluasi hasil kualitas jasa yang diberikan) (Ruslan, 2006 : 297).

Ada empat sumber yang menentukan kualitas layanan jasa, sebagai berikut :

- 1) *Design quality*, kaitan kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa dirancang untuk memenuhi kebutuhan selera pelanggan
- 2) *Production quality*, bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kerja sama antara departemen manufaktur bagian pemasaran.
- 3) *Delivery quality*, menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan.
- 4) *Relationship quality*, penjelasan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan stakeholder

(pelanggan, pemasok, agen, dan pimpinan perusahaan, serta karyawan)

(Ruslan, 2006 : 298).

Ada beberapa hal harus diperhatikan dalam meningkatkan sistem pelayanan prima (*service of excellence*) yaitu :

- 1) Bersikap sopan, ramah, dan mampu menyelesaikan permasalahan pelanggan
- 2) Menambah loket pendaftaran dan pengaduan
- 3) Membagi wilayah kerja menjadi beberapa cabang
- 4) Melayani keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan tuntas
- 5) Memberikan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai
- 6) Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
- 7) Memperkecil keluhan pelanggan
- 8) Memberikan pelayanan pengaduan gangguan 24 jam ([http: www.brilliant-manajemen. Blogspot.com / 2...](http://www.brilliant-manajemen.blogspot.com/2...)).

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan yang digagas oleh Patricia Patton dimaksud layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercemin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya (Lijan Poltak Sinambela, 2008 : 8).

2. Konsep Operasional

Dalam sebuah organisasi atau lembaga, humas memiliki peranan yang sangat berpengaruh karena humas mempunyai fungsi sebagai mediator dalam sebuah organisasi yang diwakilinya untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara organisasi dengan khalaknya. Sehingga akan terciptanya citra yang baik bagi suatu organisasi. Jika suatu lembaga tidak mendapatkan dukungan dari khalayak atau masyarakat maka program tidak akan berjalan dengan baik dan tujuan yang akan dicapai oleh suatu organisasi tidak akan berjalan secara efektif.

Setelah kita mengetahui tentang kerangka teoritis dalam penelitian diatas maka kita perlu membuat suatu konsep operasional terhadap variable yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah kita untuk mengetahui bagaimana peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Dalam hal ini penulis menggunakan indikator-indikator untuk mengetahui bagaimana peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Dalam permasalahan ini terdapat dua variabel. Variabel yang pertama adalah bagaimana peranan humas Rumah Sakit Pasir Pengaraian, yang kedua adalah meningkatkan pelayanan informasi. Peranan humas adalah merupakan bagian aktivitas yang dimainkan seseorang untuk mencapai misinya, dengan demikian dikatakan berhasil atau tidaknya seorang humas dalam

menjalankan tugasnya dan apakah program kerja humas berjalan dengan baik dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut

Adapun indikator dari Peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai yaitu:

1. Penasehat ahli dalam membantu memberikan solusi ketika menyelesaikan masalah
2. Merencanakan serta melaksanakan program kerja
3. Mengabdikan kepada kepentingan umum
4. Memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas
5. Memelihara komunikasi yang baik
6. Kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan mempunyai tanggungjawab dalam menjalankan tugas.

G. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif*, artinya menggambarkan peristiwa, perilaku, atau objek tertentu lainnya. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan mendalam melalui pengumpulan data mendalam (Rachmat Kriyantono, 2006 : 59).

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Jalan Simpang Tangun, Pasir Pengaraian, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Humas Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Pengaraian.

b. Objek Penelitian

Menjadi objek penelitian disini adalah Peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

3. Populasi

Populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Iqbal Hasan, 2005 : 84). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 4 orang staf humas yaitu Ibu DRG. Septien Asmarwati, Bapak H.M. Jamil S.Sos, Bapak dr. Aprilis, bapak H.Herokertus Sembiring, S.Sos yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Rambah, Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu (dengan demikian, penelitian tidak menggunakan sampel).

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

a) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang

mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Moeleong, 1998 : 135). Supaya wawancara terarah, penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan kode (coding) sesuai dengan ketentuan yang penulis buat. Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa staf humas untuk mendapatkan keterangan yang lebih lengkap tentang ide, pandangan, penelitian, serta tanggapan mengenai permasalahan yang penulis teliti guna untuk mengetahui bagaimana peranan Humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

b) **Observasi**

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ* (pengamatan kejadian dalam situasi alamiah (*naturalistic*), sesuai dengan tujuan-tujuan empiris (Jalaluddin Rakhmat : 2004 : 83).

c) **Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Rachmat Kriyantono, 2008 : 118). Adapun pengambilan data dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.

5. Teknik Analisis Data

Sejalan dengan sifat penelitian ini bersifat *deskriptif*, maka analisis yang digunakan adalah teknik analisis *deskriptif kualitatif*, artinya menggambarkan peristiwa, perilaku, atau objek tertentu lainnya. Setelah data terkumpul baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumen-dokumen. Kemudian data tersebut diklarifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Setelah diklarifikasikan, penulis melakukan pemaknaan terhadap data untuk memperoleh kesimpulan (Rachmat Kriyantono : 2006 : 194).

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berhubungan satu sama lainnya. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metode Penelitian meliputi : (lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data), dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN

Berisikan tentang profil Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, Tugas pokok Rumah Sakit, Struktur Organisasi, dan Program kerjanya.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB IV : ANALISIS DATA

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian, yang melayani rujukan dari 16 Puskesmas dan Instansi Kesehatan lainnya di Kota Pasir Pengaraian maupun dari Kabupaten lainnya.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004, yang ditetapkan melalui keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 tahun 2004 sebagai Rumah Sakit tipe C.

Rumah Sakit Umum Daerah mulai diresmikan pemakaiannya oleh H. Ramlan Zas SH MH selaku Bupati Rokan Hulu, pada hari Selasa tanggal 14 September 2004 dengan luas areal sebesar 5,8 ha yang terletak di jalan Syekh Ismail, 700 meter dari Simpang Tangun Pasir Pengaraian.

Dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan selanjutnya, pada tahun 2005 melalui Surat Keputusan (SK) Menkes No.1349/Menkes/SK/IX/2005, tertanggal 14 September 2005 status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi kelas C. Sejak saat itu RSUD Rokan Hulu telah beroperasi dengan 96 tempat tidur dan 214 personil yang terdiri dari : 4 orang Dokter Spesialis Dasar, 7 orang Dokter Umum, 3 orang Dokter Gigi, 36 orang tenaga Penunjang Medis, 85 Tenaga Para Medis, serta 79 Tenaga Umum.

Pada tahun 2007, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2005 dikukuhkan kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), melalui Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2007. Dengan struktur organisasi yang diisi oleh pejabat Eselon III / a, satu orang (Direktur) dan Eselon III / B empat orang (Kabag / Kabid), sembilan orang Pejabat Eselon IV, serta didukung oleh Staf dan Tenaga Fungsional Medis (Komite Medik, Staf Medik Fungsional dan Komite Keperawatan).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah selesai menyusun Asuhan keperawatan, SOP, Standar Pelayanan Medik, Standar Pelayanan Minimal, Neraca, Renstra, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Program Manajemen Mutu melalui ISO 2001-2008, untuk bagian (Manajemen, Farmasi, Labor, Radiologi, Rekam Medik Perinatologi, UGD, Kamar Operasi, ICU) serta pada awal tahun 2009 telah diterapkan pola pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK – BLUD) melalui SK (Surat Keputusan) Bupati Rokan Hulu No. 470 Tahun 2008.

B. VISI, MISI DAN NILAI RSUD ROKAN HULU

Visi RSUD Rokan Hulu adalah :

” Menjadikan Rumah Sakit Tipe C Terbaik di Provinsi Riau Tahun 2011”.

Misi RSUD Rokan Hulu adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu

3. Menciptakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan peningkatan disiplin aparatur.

Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh RSUD Rokan Hulu adalah :

1. Pelayanan sepenuh hati
2. Bertindak cepat dan tepat
3. Kerjasama Tim
4. Integritas tinggi
5. Transparansi dan Akuntabel.

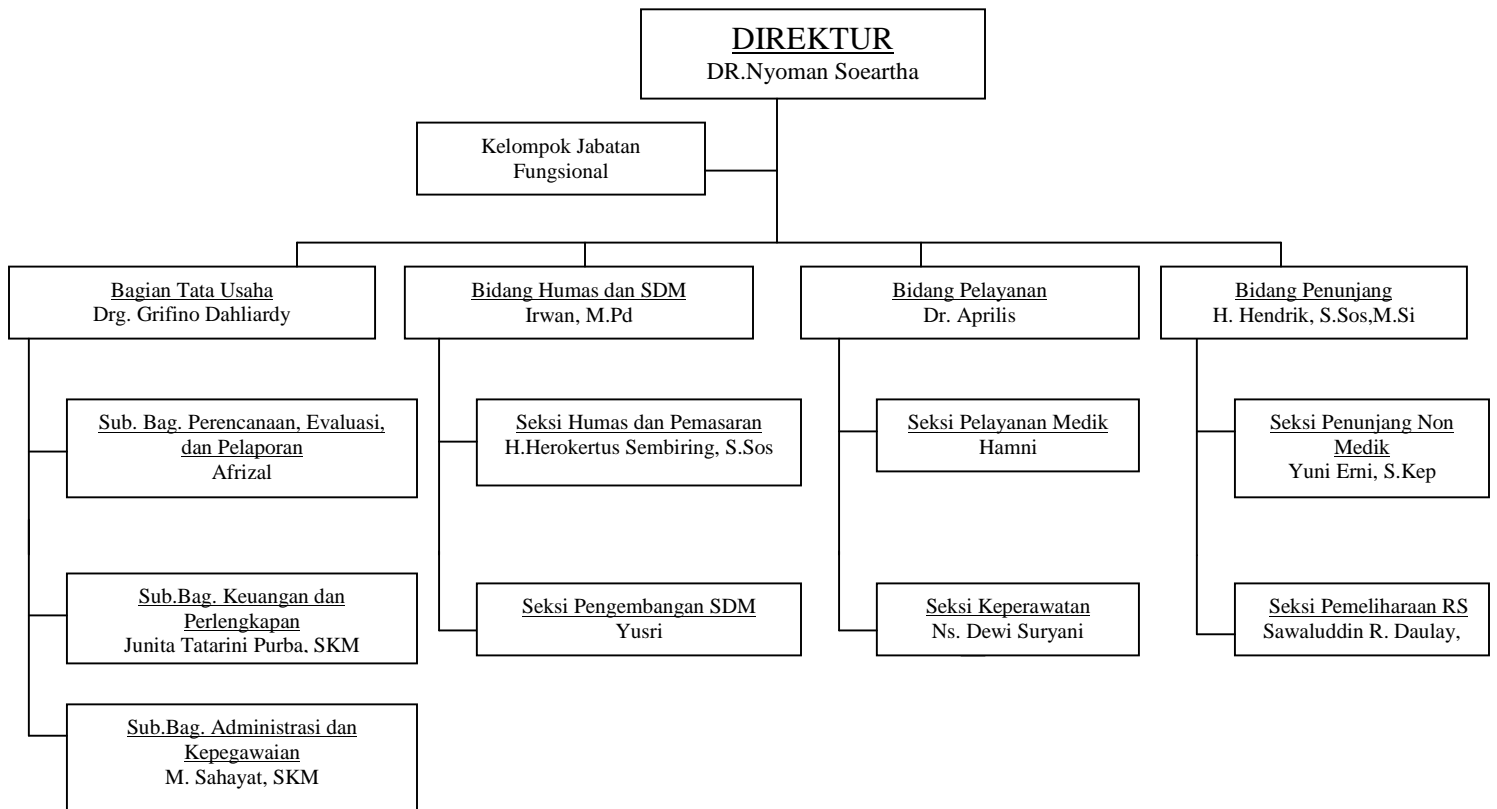
C. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi RSUD Rokan Hulu saat ini mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 Tahun 2007 tentang pedoman organisasi perangkat daerah serta diaplikasikan dalam Perda No. 23 Tahun 2007, tentang susunan organisasi perangkat daerah. Dimana RSUD Rokan Hulu merupakan Lembaga Teknis Daerah yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dipimpin oleh satu orang Direktur (Eselon IIIa) dibantu oleh satu orang kepala bagian tata usaha (Eselon IIIb) dan tiga orang kepala bidang (Eselon IIIb) yaitu Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang non Medik dan Bidang Bina Program. Di bawah kepala bagian Tata Usaha terdapat tiga sub bagian (Eselon IVb) yaitu sub bagian umum dan perlengkapan, sub bagian kepegawaian dan sub bagian keuangan. Sedangkan masing-masing bidang

membawahi dua kepala seksi (Eselon Ivb), disamping itu juga terdapat kelompok jabatan fungsional seperti yang terdapat pada bagan organisasi dibawah ini :

Tabel II : Struktur Organisasi RSUD Pasir Pengaraian



Sumber: Company Profile Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian

D. KETENAGAAN

Jumlah ketenagaan yang ada pada bulan Desember 2009 tercatat 333 orang yang terdiri dari :

- 129 orang PNS
- 54 orang CPNS
- 4 orang pegawai honor Daerah / PTT
- 147 orang pegawai kontrak RSUD

Tabel III: Jumlah Tenaga Kerja menurut Ketenagaan dan Profesinya

No	Jenis Ketenagaan	PNS	CPNS	PTT	Kontrak	Jumlah
1	S2 (Kesehatan dan Umum)	4				4
2	Dokter Spesialis	5			1	6
3	Dokter Umum	9	1	1		11
4	Dokter Gigi	2	1			3
5	Apoteker	1			1	2
6	S1 Kesehatan Masyarakat	7				7
7	S1 Keperawatan	4	2		2	8
8	D.III Keperawatan	45	18		47	110
9	D.III Keperawatan Gigi					
10	D.III Anastesi	1				1
11	D.III Refraksionis Optisien				1	1
12	D.III Kebidanan	10	9		5	24
13	D.III Fisioterapi	2			3	5
14	D.III Radiologi	2	2		2	6
15	D.III Analisis Kesehatan	4	1		3	8
16	D.III Analisis Farmasi					1
17	D.III Ahli Gigi	1				1

18	D.III Kesling	2				2
19	D.III Rekam Medik	2	1			3
20	D.III Kesling	1				1
21	D.I Kebidanan	2				2
22	Perawat (SPK)	8			1	9
23	Perawat Gigi (SPKG)	2				2
24	Asisten Apoteker (SAA/SMF)	5	2		1	8
25	Analisis Kesehatan (SAKMA/SMAK)		1		3	4
26	S2 Non Kesehatan	3				3
27	S1 Non Kesehatan	2	1		4	7
28	D.III Non Kesehatan				3	3
29	SLTA	7	14		50	71
30	SLTP				12	12
31	SD				8	8
32	Tidak Tamat SD					
	Total	131	54	1	147	333

Sumber: Laporan Akuntabilitas RSUD Rokan Hulu Tahun 2010

1. Jenis spesialisasi (tenaga tetap) yang ada di RSUD Rokan Hulu saat ini adalah:

Spesialis Bedah : 1 orang

Spesialis Penyakit : 1 orang

Spesialis Anak : 1 orang

Spesialis Obgyn : 1 orang

Spesialis Mata : 2 orang

1. Jenis layanan dan fasilitas peralatan

Sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai Rumah Sakit Umum, maka lingkup layanan yang telah berlangsung saat ini pada Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Rokan Hulu meliputi :

No	Jenis Layanan dan Fasilitas	Jumlah
-----------	------------------------------------	---------------

a. Bidang Pelayanan

Tabel IV : Jenis layanan dan fasilitas perawat

1.	Pelayanan Rawat Jalan / Poliklinik Poliklinik umum Poliklinik spesialis tetap (penyakit dalam, anak, bedah, kebidanan, dan mata) Poloklinik gigi dan mulut Poli konsultasi gizi Fisioterapi	
2.	Pelayanan Gawat Darurat 24 jam yang ditangani oleh tenaga medis yang mendapat Sertifikasi PPGD, ATLS, ACLS, dan perawat yang telah mendapat Sertifikasi BTCLS	
3.	Pelayanan Rawat Inap mulai kelas III sampai VIP mempunyai 106 tempat tidur yaitu : a. Ruang anggrek (ruang rawat inap PD Non Infeksi) Ruang dahlia (ruang rawat inap PD Infeksi) Ruang cempaka (ruang rawat inap bedah dan mata) Ruang melati (ruang rawat inap kebidanan) Ruang mawar (ruang rawat inap anak) Ruang bougenvil (ruang rawat inap umum kelas I) Ruang latulip (ruang rawat inap VIP) Ruang kemuning (ruang rawat inap perinatologi) Intensive Care Unit (ICU)	16 tempat tidur 20 tempat tidur 20 tempat tidur 10 tempat tidur 12 tempat tidur 14 tempat tidur 5 tempat tidur 4 tempat tidur 4 tempat tidur
4.	Pelayanan bedah sentral / kamat operasi, melayani : Operasi bedah umum Operasi mata Operasi kebidanan / kandungan Operasi dan tindakan kecil lain	

Sumber: Company Profile RSUD Pasir Pengaraian. Tahun 2010

b. Bidang Penunjang

1. Pelayanan radiologi termasuk USG Abdomen maupun kandungan
2. Pelayanan laboratorium klinik (pemeriksaan hematologi analyser, urin analyser, fases, kimia klinik, serologi, elisa dan mikrobiologi)

3. Pelayanan farmasi dengan apitek swakelola
4. Pelayanan rekam medik dengan SIM RS yang resmi on line
5. Pelayanan rehabilitasi medik / fisioterapi
6. Pelayanan transfusi darah / Bank Darah
7. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat RS (PKM-RS)
8. Pelayanan administrasi dan keuangan
9. Pelayanan ambulance
10. Pelayanan Incenerator

c. Fasilitas Peralatan Medik

a. Peralatan untuk tindakan medik / operasi

1. Peralatan bedah mulai dari minor surgenry sampai operasi besar (laparotomi) dan juga tersedia peralatan bedah mata dan THT.
2. Peralatan kebidanan yaitu alat kuretasi, alat vakum, alat operasi Sectio Caesaria, CTG dan USG khusus kandungan
3. Peralatan medik di IGD yaitu DC Shock, Bedside Monitor, Resusitasi set, Nebulizer, peralatan penunjang ambulance transportasi.
4. Peralatan ICU / CVCU (sementara baru beroperasi 6 tempat tidur) yaitu bedside monitor dengan DC Shock, BGA, infus dan Syringe Pump, alat Resusitasi, mobile rontgen

b. Peralatan penunjang

1. Rontgen 2 unit
2. USG black and white 2 unit

3. Alat laboratorium rutin, analyzer, serologik, dan kimia klinik
4. Elektrokardiografi (EKG) dewasa dan bayi
5. Plasma ekstraktor dan refrigerator untuk Bank Darah
6. Peralatan fisioterapi
7. Refrigerator jenazah
8. Alat penunjang medik dan non medik lain (Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu Tahun 2010).

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Peranan Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu

Ibu DRG. Septien Asmarwati (wawancara, 26 Agustus 2010) menjelaskan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan yang hendak dicapai. Selanjutnya humas juga mempunyai tugas sebagai pemberi solusi dalam memecahkan permasalahan yang ada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah.

Kemudian, yang terpenting adalah humas mempunyai fungsi dalam menjalankan program kerja yaitu memberi dan menerima informasi yang datang dari pihak eksternal. Ini bertujuan agar pelayanan yang ada di RSUD lebih maksimal, yaitu sesuai dengan standar pelayanan nasional.

Pada dasarnya memberi informasi sangat penting dilakukan karena untuk mengetahui perkembangan yang ada di RSUD secara aktual. Ini bertujuan untuk menginformasikan kepada khalayak bahwa di RSUD sekarang ini mempunyai poli anak, ruang THT, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan medical chek up untuk calon jamaah haji.

Pihak humas dalam memberikan informasi kepada public dengan cara menulis selebaran informasi di madding yang biasanya orang akan melihat atau ingin tahu informasi apa yang actual di RSUD.

Kemudian pihak humas dalam memberikan infomasi, biasanya juga menggunakan *press release* (PRL), dengan menulis publikasi melalui media massa cetak (surat kabar dan majalah) dan media elektronik (tv dan radio), karena bentuk ini dianggap masih efektif dalam publisitas PR di media massa.

Selain memberikan informasi, humas juga mempunyai fungsi yaitu menerima informasi yang datang dari khalayak. Ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan maupun keluhan yang dirasakan oleh pelanggan.

Namun, hal terpenting yang harus dimiliki oleh praktisi humas dalam melaksanakan tugasnya yaitu harus mempunyai konsep dan harus selalu berfikir konseptual, artinya berfikir metodologis, sistematis, dan logis. Hal tersebut bertujuan agar dalam pelaksanaannya sesuai dengan yang diharapkan.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu (RSUD) mempunyai misi satu diantaranya yaitu "memberikan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit." Dengan demikian diharapkan ada kerjasama yang baik dari semua pihak Rumah Sakit Umum Daerah demi tercapainya misi yang ingin dicapai.

Adapun fungsi humas di Rumah Sakit Umum Daerah adalah :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik intern dan ektern

3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarluaskan informasi dari organisasi/lembaga kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi/ lembaga.
4. Untuk menciptakan suasana yang kondusif dalam mengembangkan tanggungjawab serta partisipasi antara pihak Rumah Sakit dengan masyarakat / pelanggan untuk mewujudkan tujuan bersama.

Dalam hal tersebut humas mempunyai peranan yang sangat penting yakni dalam menyelesaikan segala permasalahan baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Selain itu humas berfungsi untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggung jawab dan partisipasi seluruh sasaran humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan yang akan dicapai. Untuk mencapai fungsi tersebut ada beberapa aspek yang dapat dilakukan humas yaitu :

1. Melakukan pendekatan kepada para pegawai

Pelaksanaan program kerja humas dilaksanakan dengan cara melakukan pendekatan , hal ini diharapkan untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada di lingkungan Rumah Sakit. Dalam menjalankan pendekatan tersebut humas menggunakan komunikasi timbal balik dua arah, hal tersebut bertujuan untuk mendukung fungsi dan tujuan manajemen dalam meningkatkan pembinaan kerja sama dan terpenuhinya kepentingan bersama. Kemudian setelah adanya kerja sama yang baik, maka diharapkan pelayanan prima yang diinginkan di lingkungan Rumah Sakit dapat terwujud sesuai dengan harapan

Namun, fakta di lapangannya, ada sebagian pelanggan (pasien) yang mengeluhkan bahwa ada sebagian para pegawai yang dalam memberikan pelayanan belum memenuhi standar pelayanan nasional.

Hal tersebut menjadi masalah besar jika tidak diselesaikan dengan cepat. Oleh karena itu, pihak humas berjaga-jaga menghadapi kemungkinan buruk yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah, mulai dari timbulnya isu negatif di berbagai media massa, sehingga dapat menurunkan citra positif RSUD. Bahkan kehilangan citra dapat menimbulkan berbagai risiko yang menyangkut krisis kepercayaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut humas menjalankan fungsinya yaitu menjaga nama baik dan citra Rumah Sakit agar selalu dalam posisi yang menguntungkan.

2. Pendekatan persuasif dan edukatif

Pada dasarnya sebesar apapun permasalahan itu terjadi, sebagai humas harus mampu menciptakan komunikasi dua arah dengan baik terhadap orang yang memiliki aneka ragam karakter, yakni dengan menyebarkan informasi kepada para pegawai yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman dan lain sebagainya.

Itu berarti seorang humas harus banyak belajar memahami bagaimana karakteristik orang yang berbeda-beda, dalam hal ini tingkat pendidikan, latar belakang kehidupan, suku, dan lain-lain. Dapat dikatakan hal tersebut dapat berpengaruh, apabila humas tidak tahu bagaimana cara menyikapinya. Banyak orang salah paham karena tidak ada terjalin komunikasi yang baik, oleh karena itu sebagai

humas yang profesional harus mampu memelihara komunikasi yang baik.

3. Pendekatan kerja sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis dalam lingkungan Rumah Sakit dengan seluruh para pegawai. Dalam hal ini apabila humas mampu dalam mewujudkan kerja sama yang baik, maka pendekatan kerja sama yang diinginkan akan sesuai dengan yang diharapkan. Di instansi manapun apabila kurang menjaga kerja sama, maka akan timbul suatu masalah.

Oleh karena itu, sebagai humas harus mampu menyelesaikan segala masalah, sekecil apapun masalah yang dihadapi. Dalam hal ini humas dituntut mampu berpikir strategis untuk dapat mengantisipasi, menganalisis, dan sekaligus memposisikan permasalahan yang ada, agar masalah dapat dicegah secara dini.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh praktisi humas dalam menyikapi ketika ada permasalahan yaitu :

- a. Mengidentifikasi masalah, artinya mencari penyebab timbulnya masalah, sebab tanpa mengetahui penyebabnya, akan sulit untuk mengatasinya.
- b. Mengisolasi masalah, artinya agar masalah dapat ditangani sebaik mungkin, masalah perlu diisolasi, agar segala aktivitas tidak terganggu.
- c. Mengendalikan masalah, artinya agar masalah tidak meluas, masalah harus segera dikendalikan.
- d. Melakukan evaluasi, artinya mengintrospeksi mengapa permasalahan itu muncul.

H.M Jamil, S.Sos juga menambahkan bahwa ada hal-hal yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah yaitu :

- a. Mencari dan mengumpulkan data, termasuk data penyebab.
- b. Membentuk pusat informasi.
- c. Memberikan keterangan yang cukup, jelas, dan benar kepada pers, agar mereka tidak mencari ke sumber yang tidak sesuai.

Bapak H.M. Jamil, S.Sos menjelaskan bahwa didalam pelaksanaannya humas sangat berperan aktif dalam merencanakan maupun melaksanakan program kerja yang telah ditentukan dari pihak Rumah Sakit. Hal ini bertujuan untuk perencanaan program kerja dikelola oleh aktivis humas yang dapat mewujudkan hasil dan sasaran yang hendak dicapai. Dengan demikian humas harus profesional dalam perencanaan program kerja dan tentunya dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pihak humas seperti ; mengkliping berita-berita yang ada di koran, mempersiapkan laporan yang terkait pengaduan masyarakat, mengumpulkan data, membuat budget tahunan, membuat proposal rencana kerja, membaca surat-surat yang masuk, membalas surat yang masuk, melakukan pelatihan untuk para pegawai, magang, kunjungan di beberapa tempat Rumah Sakit, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan untuk menambah wawasan maupun pengetahuan dalam meningkatkan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Pada dasarnya perencanaan program kerja yang matang akan menghasilkan suatu program humas yang efektif. Suatu perencanaan harus didasarkan kepada fakta dan landasan berfikir yang sehat dan tentunya mempunyai kejelasan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Seorang humas harus mengetahui dan memahami tujuan yang

ingin dicapai oleh instansinya, hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah-masalah yang akan timbul.

Dalam perencanaan program kerja yang telah dibuat, ada beberapa yang belum terlaksana, hal tersebut dikarenakan adanya hambatan yang sangat mendasar, yakni kurangnya dana, sumber daya manusia, dan lain-lain. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa tidak ada kegiatan tanpa pengeluaran dan pemasukan uang. Dukungan dana, tenaga, property, dan lain-lain merupakan suatu yang sangat mutlak dalam perencanaan program kerja agar apa yang telah direncanakan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Berhubungan dengan program kerja, ada hal yang harus diperhatikan yaitu mengenai pelayanan publik. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparasi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati juga bisa membantu kita dalam menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Ada beberapa kendala yang ditemui dalam meningkatkan keberhasilan program kerja yaitu :

1. Kurangnya kedisiplinan para pegawai selaku pelayan masyarakat di bidang kesehatan.
2. Kurangnya kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur pelayan kesehatan.
3. Terbatasnya lahan untuk pengembangan sarana pelayanan kepada masyarakat.

Hal yang terpenting adalah humas berfungsi menjadi mediator yang mampu menserasikan antara apa yang diharapkan dan diwujudkan, serta mempertemukan kepentingan bersama antara instansi dan masyarakat/ pelanggan.

Kemudian untuk menunjang pelayanan yang diharapkan, pihak humas Rumah Sakit juga melakukan beberapa kegiatan diantaranya memberikan pelatihan

intensif kepada para pegawai dua kali dalam satu bulan.

Bapak dr. Aprilis (wawancara, 27 Agustus 2010) pada dasarnya humas sangat dekat hubungannya dengan pencitraan, untuk itu Citra merupakan aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. sedangkan citra itu sendiri bersifat abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk.

Oleh sebab itu Humas memiliki peranan dan fungsi sebagai penghubung atau mediator dalam sebuah instansi yang diwakili untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara instansi dengan masyarakatnya, dalam upaya menciptakan citra yang baik bagi suatu instansi. Karena tanpa adanya partisipasi dan dukungan dari masyarakat maka segala program dan tujuan yang hendak diinginkan oleh suatu instansi tidak dapat berjalan dengan lancar.

Citra merupakan tujuan utama dan sekaligus suatu reputasi yang hendak dicapai dalam dunia hubungan masyarakat. Biasanya landasan citra itu berakar dari nilai-nilai kepercayaan yang lebih jelasnya diberikan secara individual dan merupakan suatu pandangan. Dengan demikian secara logikanya, jika dalam suatu organisasi/perusahaan tengah mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa intinya citra tidak terlepas dari bentuk kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, karena nilai kepercayaan merupakan suatu amanah dari publik.

Disamping itu tugas humas dalam rangka membentuk citra adalah dengan mengidentifikasi citra seperti apa yang ingin dibentuk di mata masyarakat. Adapun proses pembentukan citra dalam hal tersebut adalah berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima dari seseorang.

Bapak H. Herokertus Sembiring, S.Sos (wawancara, 29 Agustus 2010) *publik relation* sesungguhnya sebagai alat manajemen yang berfungsi sebagai penghubung antara pihak organisasi/lembaga dengan publiknya. Hal tersebut menjadikan humas mempunyai peranan yang penting dalam berhasil atau tidaknya misi, visi, dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga tersebut. Ada beberapa aktivitas pokok kehumasan yang harus diperhatikan yaitu

- a. Mengevaluasi opini publik
- b. Mengidentifikasi kebijakan
- c. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan humas.

Dalam menjalankan aktivitas kehumasan, fungsi humas termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan sentral organisasi/ lembaga/ perusahaan. Aktivitas *publik relations* sebagai salah satu fungsi manajemen terbentuk melalui tiga tahapan yaitu :

1. Manajemen mekanik

Fungsi manajemen mekanik ini melalui dengan melakukan pengamatan (pengalaman) dimasa mendatang, perencanaan, dan pengorganisasian.

2. Manajemen dinamik

Fungsi manajemen dinamik ini terdiri dari unsur-unsur, komando dan

pengarahan, koordinasi, dan pengawasan.

3. Manajemen relasi

Sedangkan fungsi hubungan atau relasi publik ini merupakan salah satu tugas manajemen *publik relation* yang utama dalam manajemen perusahaan yaitu untuk melaksanakan :

1. Berupaya mendengarkan pendapat atau aspirasi publik serta mampu untuk mengidentifikasi keinginan-keinginan publik sasaran
2. Menyampaikan sumbang saran dan ide atau gagasan kreatif tertentu positif kepada pimpinan organisasi /lembaga demi manfaat bersama bagi organisasi/lembaga dan publik
3. Mampu menciptakan suasana iklim yang kondusif dan hubungan yang harmonis serta positif dalam kalangan internal organisasi/lembaga.

Secara praktek di lapangan, ketiga fungsi manajemen utama tersebut belum berfungsi secara maksimal yang dilaksanakan di berbagai perusahaan, organisasi atau lembaga. Hal tersebut dikarenakan banyak perusahaan / organisasi belum menyadari tentang perlunya kerjasama dan saling mempengaruhi dan saling tergantung satu dengan yang lainnya. Sebaiknya antara perusahaan /organisasi dengan masyarakat dalam membangun buhungan baik harus mampu berfikir secara akal sehat bahwa diantara keduanya harus saling mendukung, saling menghormati satu sama lainnya untuk menghindari konflik atau agar tidak terjadi pertentangan kepentingan.

Faktor-faktor yang harus menjadi perhatian bagi seorang humas dalam memberikan pelayanan prima antara lain sikap saling menghargai dalam suatu

kepentingan, menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, selalu bersikap bijaksanan dan profesional, dan yang terpenting adalah harus mampu menjaga rahasia.

Pelayanan prima merupakan bagian yang berkaitan dengan jasa yang lebih menitikberatkan pada kesan pertama dan hubungan baik. Dalam hal ini humas harus mampu menciptakan image yang positif bagi organisasi/perusahaan yang diwakilinya, karena hal tersebut merupakan tujuan dari pelayanan prima. Selain itu pelayanan prima tidak hanya sebatas pada tindak sikap santun dalam tindak pelayanan semata, melainkan pada rasa aman kepercayaan dan rasa puas dari bentuk pelayanan itu sendiri.

Apabila humas telah berhasil memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para pegawai, secara otomatis para pegawai juga akan berusaha profesional dalam memberikan pelayanan terhadap para pasien yang ada di RSUD. Ada beberapa hal yang harus diterapkan dalam menjalankan pelayanan prima yaitu selalu mengutamakan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan (pasien).

Dengan demikian, manfaat bagi para pelanggan kebutuhan dapat terpenuhi sementara bagi *customer service* dapat meningkatkan percaya diri, kepercayaan diri tersebut merupakan profil pribadi yang handal dan dipercaya, hal tersebut secara tidak langsung memberikan keuntungan untuk perusahaan/organisasi yaitu dapat meningkatkan kesan layanan profesional.

Dalam menyelesaikan setiap permasalahan sosial yang terjadi, pihak humas berhak membantu memberikan alternatif pemecahaan sosial yang ada di Rumah Sakit

Umum Daerah Rokan Hulu. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan prima, maka dalam hal ini pihak humas membuka layanan pengaduan, dengan melalui pesan singkat atau dengan melalui surat elektronik. Dengan mengetahui kekurangan-kekurangan tersebut, masyarakat sudah termasuk dapat membantu pihak humas dalam meningkatkan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data penulis sajikan pada bab III , selanjutnya pada bab IV adalah penulis akan menganalisis data tersebut untuk mengetahui peranan humas dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang pada penelitian ini, analisa yang penulis gunakan adalah dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu analisa data dengan menggunakan kalimat-kalimat, dan selanjutnya analisa data ini akan disesuaikan dengan teori-teori yang mendukung rumusan masalah.

A. PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA PARA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU

Humas merupakan fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya langkah awal yang harus diperhatikan oleh seorang praktisi humas yaitu harus mempunyai konsep dan harus selalu berfikir konseptual, dalam arti kata metodologis, sistematis, dan logis, agar dalam operasionalisasinya mencapai tujuan dan sasaran.

Dalam menjalankan tugasnya, sebagai praktisi humas mempunyai fungsi yang sangat penting di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah diantaranya yaitu :

menjaga kegiatan manajemen agar berjalan dengan baik, menciptakan hubungan yang harmonis, menciptakan komunikasi dua arah, menciptakan suasana yang kondusif.

Jadi, berdasarkan pemaparan diatas telah jelas bahwa humas sangat berperan aktif dalam memberikan kontribusi yang dapat meningkatkan kemakmuran bersama.

Dalam menjalankan tugasnya, humas sering menemui suatu masalah, baik dari pihak intern maupun ekstern. Ada beberapa hal yang harus dilakukan ketika menyelesaikan suatu permasalahan yaitu :

1. Mengidentifikasi masalah

Identifikasi masalah sangat perlu dilakukan karena untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mencari penyebabnya.

2. Mengisolasi masalah

Dalam menyelesaikan masalah, mengisolasi masalah dapat dilakukan, itu bertujuan masalah tersebut agar dapat ditangani sebaik mungkin, agar tidak mengganggu aktifitas kerja yang lain.

3. Mengendalikan masalah

Pengendalian masalah dilakukan bertujuan agar masalah tidak meluas.

4. Evaluasi

Melakukan evaluasi bertujuan untuk mengintrospeksi mengapa masalah itu muncul.

Selain hal yang diatas, ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan masalah antara lain yang pertama mencari dan mengumpulkan data,

termasuk data penyebab tujuannya untuk mempermudah dalam penyelesaiannya. Kedua membentuk pusat informasi ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan yang ada di RSUD secara aktual. Sekarang ini di RSUD mempunyai poli anak, ruang THT, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan medical check up untuk calon jamaah haji.

Oleh karena itu, pihak humas dalam memberikan informasi kepada public dengan cara menulis selebaran informasi di madding yang biasanya orang akan melihat atau ingin tahu informasi apa yang actual di RSUD.

Selain itu pihak humas dalam memberikan informasi, biasanya juga menggunakan *press release* (PRL), dengan menulis publikasi melalui media massa cetak (surat kabar dan majalah) dan media elektronik (tv dan radio), karena bentuk ini dianggap masih efektif dalam publisitas PR di media massa.

Selanjutnya selain memberikan informasi, humas juga mempunyai fungsi yaitu menerima informasi yang datang dari khalayak. Ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan maupun keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Ketiga memberikan keterangan yang cukup, jelas, dan benar kepada pers, agar mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari sumber yang tidak salah.

Jadi berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat dikatakan bahwa langkah yang dilakukan oleh pihak humas sudah tepat, namun itu semua memerlukan kerjasama semua pihak khalayak, sehingga apa yang hendak dicapai terpenuhi dengan maksimal.

Kemudian dalam melaksanakan program kerja Humas, pihak Humas

Kabupaten Rokan Hulu mengadakan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai dua kali dalam satu bulan, mengkliping berita-berita yang ada di koran, mempersiapkan laporan yang terkait pengaduan masyarakat, mengumpulkan data, membuat budget tahunan, membuat proposal rencana kerja, membaca surat-surat yang masuk, membalas surat yang masuk, magang, kunjungan di beberapa tempat Rumah Sakit, dan lain sebagainya.

Jadi, berdasarkan pemaparan di atas pihak humas telah melakukan beberapa kegiatan, dengan tujuan agar pelayanan prima yang diinginkan dapat terwujud sesuai dengan harapan bersama. Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut pihak humas selalu membuat perencanaan yang matang, dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang sesuai harapan bersama. Hal tersebut, seperti yang dikatakan oleh Cutlip-Center-Broom bahwa dalam membuat suatu keputusan mengenai sasaran yang ingin kita capai dari program yang akan dilaksanakan memerlukan suatu perencanaan yang matang karena itu merupakan kunci awal untuk mendapatkan keberhasilan.

Pada dasarnya tujuan umum humas dari program kerja dan berbagai aktivitas humas di lapangan adalah bagaimana humas menciptakan hubungan harmonis antara organisasi /perusahaan yang diwakilinya dengan publiknya. Dengan harapan dapat menciptakan citra positif, kemauan baik, saling menghargai, saling timbul pengertian, dan toleransi antara kedua belah pihak.

Dalam menjalankan program kerja tentu membutuhkan rumusan perencanaan yang matang, agar dapat menghasilkan suatu program humas yang efektif. Kemudian dalam perencanaan program humas harus didasarkan kepada fakta dan mempunyai

landasan berfikir yang sehat serta memiliki kejelasan arah dan tujuan yang ingin dicapainya. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari risiko kegagalan dengan tidak melakukan perkiraan atau perencanaan tanpa arah yang jelas dan konkret, selain itu dapat juga mengefisien waktu, tenaga, upaya dan biaya.

Jadi berdasarkan pemaparan diatas telah jelas bahwa sekecil apapun kegiatan yang akan dilaksanakan memerlukan perencanaan yang matang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal sesuai harapan.

Dalam meningkatkan pelayanan prima di Rumah Sakit, tentu tidak jarang menemukan kendala-kendala maupun permasalahan di dalam suatu organisasi / perusahaan. Oleh karena itu humas mempunyai peranan yang penting yaitu sebagai mediator dalam memecahkan suatu masalah. Sebagai humas harus berupaya untuk melakukan pemulihan atau perbaikan-perbaikan terhadap suatu kegagalan atau kesalahan yang terjadi sehingga menimbulkan citra negatif organisasi / perusahaan, dan langkah selanjutnya humas yaitu mengambil tindakan untuk memulihkan kembali nama baik dimata publiknya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut humas akan menjalankan fungsinya yaitu kepentingan menjaga nama baik dan citra organisasi /perusahaan agar selalu dalam posisi yang menguntungkan. Sebagai contoh keluhan *custemer* harus segera ditanggapi dan dicari pemecahannya, agar hubungan tetap terjalin dengan baik. Kemudian salah satu metode yang dipergunakan adalah melalui cara-cara edukatif dan informatif serta persuasif, yang mengandung arti suatu ajakan atau imbauan, bukan merupakan paksaan.

Dengan komunikasi persuasif inilah orang akan melakukan apa yang dikehendaki oleh komunikatornya, dengan seolah-olah komunikan itu melakukan pesan komunikasi atas kehendaknya sendiri.

Jadi berdasarkan hasil yang dipaparkan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pihak Humas Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu telah melakukan upaya yang baik dalam menjalankan fungsinya, ini dapat dilihat dengan cara komunikasi persuasif. Persuasif yang dimaksud disini adalah suatu ajakan secara baik-baik, yang tidak bersifat memaksa.

Selain itu hal yang terpenting adalah bagaimana hubungan itu terjalin dengan baik. Dalam hal ini humas mempunyai fungsi sebagai alat yang menghubungkan antara pihak organisasi/perusahaan dengan publiknya (masyarakat). Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan fungsinya yaitu mengevaluasi opini publik, mengidentifikasi kebijakan, merencanakan dan melaksanakan kegiatan humas.

Ada beberapan hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima yang sesuai standar pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada seluruh para pegawai.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Itu berarti apabila layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dapat dikatakan ideal (unggul), sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah maka layanan tersebut dapat

dikatakan layanan buruk / belum memenuhi standar yang diharapkan.

Seorang praktisi humas harus mempunyai sikap percaya diri, karena kepercayaan diri merupakan profil pribadi yang handal dan dipercaya, cepat tanggap terhadap masalah yang mungkin timbul, serta sistematis dalam melaksanakan pekerjaan yang dihadapi.

Jadi berdasarkan pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa keandalan dalam memberikan pelayanan sangatlah dituntut untuk menentukan kualitas layanan jasa. Artinya handal dalam menangani segala permasalahan dan mempunyai sikap profesional dalam menjalankan tugas.

Dengan demikian hal yang terpenting bagi humas dalam menjalankan tugasnya harus memiliki sikap percaya diri, disiplin tinggi, loyalitas yang tinggi, sopan, ramah, terbuka dan terus terang tetapi tetap tegas kepada para karyawan yaitu para pegawai pemberi layanan (dokter, bidan, dan perawat) lebih khususnya.

Jadi telah jelas dalam hal ini praktisi humas mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai merupakan salah satu fungsi humas dalam menjalankan tugasnya.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari berbagai hal yang telah penulis paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Humas RSUD Pasir Pengaraian merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan dengan cara memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai dan menyelesaikan berbagai permasalahan demi terciptanya suasana yang kondusif.
2. Peranan Humas RSUD Pasir Pengarian adalah dengan memberi informasi melalui selebaran dan *press release* di media massa, bahwa sekarang ini di RSUD mempunyai poli anak, ruang THT, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan medical chek up untuk calon jamaah haji, selain itu juga menerima informasi yang datang dari pelanggan.
3. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian telah menjalankan fungsinya dengan baik, sesuai dengan program kerja yang telah di rencanakan

A. Saran

Sebagai sumbang saran penulis kepada Pihak Humas Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak humas dapat menjadi fasilitator yang baik bagi khalayak.
2. Diharapkan pihak humas bekerja lebih keras lagi dalam memberikan memberikan informasi yang aktual kepada khalayak.
3. Pihak humas Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu harus mampu meningkatkan kerjasama dengan pihak intern maupun ektern.

Diharapkan segenap pihak Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu lebih prima lagi dalam memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Cutlip, M Scott,dkk. 2005. *Effective Public Relations*. PT Indeks : Jakarta.
- Djaja, Danan, Drs.1985. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Alumni : Bandung.
- Hasan, Iqbal, M.M. 2005. *Pokok-Pokok Materi ; Statistik 2*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2004. Gramedia : Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, M.Si. 2008. *Teknik Praktis; Riset Komunikasi*. Kencana : Jakarta.
- Moeleong J.Lezy. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Poltak, Lijan Sinambela, MM.MPd. *Reformasi Pelayanan Public*. 2008. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu*.2010. Pasir Pengaraian.
- Ruslan, Rosady, SH,MM. 2006. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- .1999. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- .1998. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin, M.SC.2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Soemirat, Soleh, Drs,M.S, dan Ardianto, Elvinaro,Drs,M.Si. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.

Uchjana, Onong Effendy. 1999. *Human Relations dan Public Relations*. Mandar Maju : Bandung.

—————. 2002. *Hubungan Masyarakat ; Suatu Studi Komunikologis*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

—————. 2007. *Ilmu Komunikasi ; Teoridan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Widjaja, H.A.W, Prof, Drs. *Komunikasi ; komunikasi & hubungan masyarakat*. 2008. Bumi Aksara : Jakarta.

Website :

Rusliakaliti. blogspot.com/2007/10/.

[http : www. majalahpengusaha. com. / 93/](http://www.majalahpengusaha.com/93/).

[http : www.blilliant manajemen. Blogspot. com./](http://www.blilliantmanajemen.blogspot.com/)