



## Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Arifin Achmad Provinsi Riau.

### *The Role of Public Relations in Improving Services at the Arifin Achmad Regional General Hospital (Rsud) Riau Province.*

Leon Candra<sup>1</sup>, Anisa Noveana Putri<sup>2</sup>, Yesica Devis<sup>3</sup>, Risa Amalia<sup>4</sup>, M. Dedi Widodo<sup>5</sup>  
Universitas Hang Tuah Pekanbaru<sup>1,2,3,4,5</sup>  
e-mail : leon@htp.ac.id

Histori artikel	Abstrak Abstract
<p><b>Received:</b> 5-12-2024</p> <p><b>Accepted:</b> 12-12-2024</p> <p><b>Published:</b> 31-12-2024</p>	<p>Humas berperan dalam penjelasan atau pembelaan terhadap pandangan yang kurang baik dari publiknya terhadap lembaga tersebut, dengan cara menyajikan berbagai data, fakta dan informasi yang sebenarnya. Berdasarkan hasil survey awal humas RSUD Arifin Achmad masih mengalami kendala dalam menjalankan peran nya sebagai humas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Subjek penulisan terdiri dari Sub Koordinator Hukum, dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bagian Umum dan para Staf Hubungan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 4 peran yang dijalankan oleh humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yakni peran sebagai (1) <i>communicator</i>, peran humas sebagai penghubung komunikasi yaitu melakukan hubungan kerjasama dengan rumah sakit daerah lain, menyampaikan informasi rumah sakit melalui media komunikasi dan tidak melakukan komunikasi dua arah dengan pasien atau masyarakat. (2) <i>relationship</i>, peran humas sebagai pembina hubungan yaitu tidak melakukan pembina hubungan dengan pihak media dan tidak mendapatkan pelatihan untuk pihak internal humas. (3) <i>back up management</i>, peran humas sebagai pendukung manajemen yaitu humas menjalankan kegiatan perencanaan hingga pelaksanaan untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. (4) <i>good image maker</i>, peran humas sebagai pembangun citra positif yaitu dengan memberikan informasi dilingkungan rumah sakit dalam bentuk leaflet, banner, spanduk dan juga sosialisasi. Kesimpulannya, RSUD Arifin Achmad sebaiknya perlu memperhatikan persoalan yang berorientasi kepada kehumasan rumah sakit agar dapat menunjang peningkatan pelayanan.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> <i>Peran, Humas, Pelayanan</i></p> <p><i>Public Relations plays a role in explaining or defending the public's unfavorable views of the institution, by presenting various data, facts and actual information. Based on the results of the initial public relations survey at Arifin Achmad Hospital, they are still experiencing problems in carrying out their role as public relations. The basis of this research is to find out the role of Public Relations in improving services at the General Hospital Arifin Achmad Riau Province in 2023. This type of research is a qualitative descriptive research. The research was carried out in July-August 2023 at Arifin Achmad Hospital in Riau Province. The writing subjects consisted of the Sub-Coordinator of law and Public Relations, the Head of General Affairs and Public Relations staff. The results showed that there were 4 roles carried out by public relations at the General Hospital Arifin Achmad Riau Province , namely the role as (1) communicator, the role of public relations as a communication liaison, namely conducting cooperative relations with other regional hospitals, conveying hospital information through communication media and not conduct two way communication with patients or the public.(2) relationship, the role of public relations as a relationship builder is not to build relationship with the media and do not receive training for internal public relations. (3) back up management, the role of public relations as a management support, namely public relations carrying out planning activities to implementation to be taken into consideration by general hospital Arifin Achmad Riau Province. (4) good image maker, the role of public relations as a positive image builder, namely by providing information in the hospital environment in the form of leaflets, banners and also outreach. In conclusion, the General Hospital Arifin Achmad Riau Province should pay attention to questions that are oriented towards hospital public relations in order to support service improvement.</i></p>

**Keywords: Role, Public Relations, Service**

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan Rumah Sakit diharuskan selalu meningkatkan mutu dan standar kualitas pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal sehingga dapat tercapainya kualitas hidup sehat bagi seluruh lapisan masyarakat (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020).

Rumah sakit dalam penerapan layanan sering mendapatkan pengaduan berupa keluhan dari masyarakat. Kelalaian dan kurangnya fasilitas yang memadai merupakan isu yang sering menurunkan citra pelayanan fasilitas kesehatan (Sitinah, 2020). Itu sebabnya setiap rumah sakit membutuhkan hubungan masyarakat. Hubungan Masyarakat yaitu menciptakan hubungan yang harmonis dan symbiosis mutualisme dengan berbagai pihak dan stakeholders yang ada (Rice dan Giles 2016).

Humas berperan dalam penjelasan atau pembelaan terhadap pandangan yang kurang baik dari publiknya terhadap lembaga tersebut, dengan cara menyajikan berbagai data, fakta dan informasi yang sebenarnya (Diana Natasya, 2018). Peranan humas pada sebuah organisasi menurut Rosady Ruslan (2016:26) di dalam bukunya "Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi" terdiri dari *Communicator, Relationship, Back Up Management* dan *Good Image Maker*. Di beberapa peran tentunya harus dikembangkan dan dipertahankan kinerjanya agar reputasi Rumah sakit tetap terjaga.

Menurut penelitian yang dilakukan (Lusia Ratna, et al 2022) mengatakan bahwa humas memiliki peran penting dan mendorong keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dalam hal menjadi *communicator*, membina *relationship*, dan membangun *corporate Image*. Menurut penelitian yang dilakukan (Syarifah Aini, 2022) didapatkan kesimpulan bahwa humas mendapatkan kesan dan respon positif oleh pasien-pasien yang berobat di RSUD Dr. Pirngadi Medan yang memiliki dampak terhadap munculnya kepercayaan masyarakat yang berdampak pada peningkatan mutu pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan, yang percepatan dan perbaikan kinerja pelayanan diupayakan secara terus menerus dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau. Sebagai rumah sakit yang menjadi rujukan di Provinsi Riau tentunya peran humas akan semakin dibutuhkan khususnya dalam hal membangun dan meningkatkan pelayanan instansi.

Data kunjungan pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, pada tahun 2020 jumlah kunjungan mencapai 182.920 orang dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan menjadi 207.209 orang. Dilihat dari data tersebut telah terjadi peningkatan kunjungan pasien sebesar 13,27%. Kemudian di tahun 2022 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan meningkat 10,17% dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 228.291 orang. Tentu saja, penyebab peningkatan data kunjungan ini berhubungan dengan peran humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil survey awal melalui wawancara yang dilakukan kepada 5 orang tenaga humas RSUD Arifin Achmad, bahwa peran humas sebagai *Communicator* masih terkendala dalam menjembatani komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pasien. Kendala yang terjadi di dalam peran ini tidak langsung berinteraksi dengan pasien ataupun masyarakat saat memediasi keluhan pasien ataupun keluarga pasien yang tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit.

Kemudian, masalah yang terlihat dalam peran humas membina *Relationship* yaitu belum ada program kegiatan kehumasan yang terencana untuk menunjang peningkatan kinerja serta humas tidak menjalin kerjasama dengan pihak media agar dapat mempromosikan layanan serta prestasi di rumah sakit. Dalam peran humas sebagai *Back Up Management* sudah melakukan perencanaan hingga pengawasan setiap harinya. Namun kendala yang masih dialami yaitu humas belum menjadwalkan agenda yang pasti dalam melakukan kegiatan evaluasi. Yang disebabkan karena kesibukan tiap-tiap staff humas. Sementara itu, peran humas sebagai *Good Image Maker* belum maksimal dalam menjalankan perannya. Hal ini masih terhambat ketika mempublikasikan informasi ataupun mengenai pencapaian yang sudah di terima oleh rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana peran yang sudah dilakukan oleh Humas di Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau yang mengacu pada empat peran yakni sebagai *Communicator*, *Relationship*, *Backup Management* dan *Good Image Maker* dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Maka dari itu peneliti mengambil judul “**Peran Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun**”

## TUJUAN

Untuk mengetahui Peran Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.

## METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini Menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan berjumlah 5 orang yaitu informan kunci dalam penulisan ini adalah Sub Koordinator Hukum, dan Hubungan Masyarakat, Informan Utama adalah para Staf Hubungan Masyarakat dan Informan Pendukung adalah Kepala Bagian Umum

## HASIL

### 1. Communicator

#### a) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai peran *communicator* di Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan masih adanya kendala. Hal ini diketahui bahwa humas hanya melakukan hubungan komunikasi dengan rumah sakit lainnya dan jarang terhubung langsung dengan pasien. Berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

“...kadang kami juga kewalahan ya karna masyarakat suka tiba-tiba datang ke ruangan ini buat ngadu. Karena untuk pengaduan atau permasalahan semua itu banyak disampaikan ke instalasi pengaduan. Kalau kami humas ni terkait dengan media sosial. Kalau terhubung dengan pasien itu jarang ya...” (IK)

“...humas itu sudah kita tugaskan hanya untuk melakukan kerjasama ke pihak luar saja seperti perpanjangan kerjasama dan memberikan informasi di lingkungan rumah sakit...” (IP)

Dari pernyataan informan diatas bahwa masih adanya masyarakat yang belum mengetahui dimana tempat layanan pengaduan. Pihak humas tidak dapat langsung menyelesaikan permasalahan begitu saja karena humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahannya selesai. Tetapi laporan pengaduan diberikan kepada instalasi yang langsung menangani permasalahan dari pasien. Kemudian peneliti bertanya bagaimana alur mengajukan laporan pengaduan. Berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

*“... terkait pengaduan itu langsung di instalasi pengaduan sudah kita sediakan form nya. Yang diisi baik oleh pasien sendiri ataupun keluarga pasien menyampaikan terkait pengaduan atau keluhan yang disampaikan. Makanya kami jarang bertemu dengan pasien...”(IK)*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan memang pihak humas tidak ada kaitannya langsung dengan pasien, tetapi humas hanya menjadi jembatan antara pasien dengan instalasi pengaduan, seperti wawancara berikut :

*“... kalau kita menyesuaikan dengan tupoksi yang sudah ditetapkan. Kita hanya menjembatani agar si pasien memberikan pernyataan mengenai permasalahan yang langsung kita serahkan kepada instalasi pengaduan, itupun jarang sih kita yang turun tangan langsung. Tapi kalau saya pribadi tugasnya lebih kearah kehumasan yang interaksinya lebih banyak ke pihak luar..” (IU 3)*

Dari wawancara informan di atas mengatakan bahwa tugas humas memang hanya berinteraksi dengan pihak luar yang lebih difokuskan kepada komunikasi untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Seperti yang dikatakan salah satu informan berikut :

*“...yang jelas saya membantu tugas di kehumasan saya terus kalau bidang saya di fasilitator kemitraan untuk meningkatkan penilaian mutu rumah sakit..”(IU 1)*

*“...selama menjabat, saya ini khusus dibagian media saja seperti dokumentasi jika ada kegiatan seperti penyuluhan atau sosialisasi...”(IU 2)*

Dari wawancara beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwasanya pihak humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau hanya melakukan penyebaran informasi pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan daya pikat agar masyarakat terus percaya dengan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Lalu, peneliti menanyakan kepada informan bagaimana cara humas meningkatkan kepercayaan pasien, berikut hasil wawancara mendalam :

*“...kita udah punya media sosial yang dikelola humas. Media sosialnya itu kayak instagram, facebook, trus ada juga website rumah sakit. Yang mana kita selalu menyebarkan informasi mengenai keunggulan layanan yang ada di rumah sakit ini. Supaya pasien tertarik dan mempercayai untuk berobat disini...” (IK)*

“...dan juga kita selalu respon cepat dan tanggap kalau ada masyarakat yang nge-dm atau inbox kita nanya-nanyain soal rumah sakit. Itu sih strategi kita supaya masyarakat gak kebingungan juga...”(IK)

Dari keterangan informan di atas bahwa, humas sudah memiliki akun media sosial yang dapat menunjang dalam hal menyebarkan informasi mengenai rumah sakit dan juga melakukan respon cepat tanggap jika ada yang bertanya kepada humas. Dan peneliti juga bertanya tentang siapa yang bertanggung jawab dalam tugas yang dijalankan humas. Berikut hasil wawancara mendalam :

“...untuk teknis nya itu diserahkan kepada sub koordinatornya. Tapi kalau secara universal itu kita. Jadi kita sudah memberikan kebijakan kepada humas yang selanjutnya akan dilaksanakan sesuai arahnya...”(IP)

Peneliti juga menanyakan kepada informan apakah pernah melakukan tugas diluar arahan, berikut hasil wawancara :

“...untuk itu kita belum pernah. Kita sesuai arahan dalam melakukan tugas...”(IU 1)

“...tidak pernah...”(IU 2)

“...alhamdulillah tidak...”(IU 3)

Dari pernyataan beberapa informan diatas, bahwa tim humas telah melaksanakan kegiatan sesuai yang diarahkan oleh pihak manajemen.

## 2. Hasil Observasi

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan tentang peran sebagai *Communicator* di humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

**Tabel 1**

**Hasil Observasi *Communicator***

No	Indikator Pengukuran	Observasi	Hasil Observasi		Keterangan
			Ada	Tidak	
1	Komunikasi dua arah	Melakukan komunikasi dua arah kepada pasien jika adanya keluhan.		v	<b>Humas tidak melakukan komunikasi dua arah kepada pasien atau masyarakat.</b>

2	Informasi rumah sakit	Menyebarkan informasi mengenai rumah sakit melalui media online.	v		<b>Humas menyebarkan informasi yang berkaitan dengan rumah sakit.</b>
3	<b>Hubungan komunikasi dengan rumah sakit lain</b>	<b>Melakukan kerjasama dengan rumah sakit daerah lainnya.</b>	v		<b>Humas melakukan perpanjangan MOU dengan rumah sakit daaerah lain.</b>

Berdasarkan tabel 5 di atas, hasil observasi yang dilakukan peneliti di Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *communicator* belum efektif. Karena humas hanya bertugas dalam menyampaikan informasi di social media dan melakukan kerjasama dengan rumah sakit lain. Sementara itu, humas tidak ada melakukan komunikasi dua arah kepada pasien atau masyarakat.

### 3. Relationship

#### a) Hasil Wawancara

Peran humas dalam membina *relationship* tidak kalah penting yang juga menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja humas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai peran sebagai *relationship* menunjukkan bahwa humas belum membina kerjasama dengan pihak media dan juga belum adanya program pelatihan kehumasan yang diberikan kepada staff humas. Berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

*"...kalau humas ini sudah bekerja sama dengan pihak eksternal itu seperti perpanjangan mou di beberapa rumah sakit daerah lainnya. Kalau kerjasama dengan media kita belum ya, karena kita keterbatasan anggaran. Untuk penayangan event di media mengeluarkan anggaran yang cukup besar makanya tidak ada kerjasama dengan media. Kalau untuk di internal sendiri, kita komunikasi setiap hari tapi memang belum ada program pelatihan kehumasan. Ya kembali lagi dengan anggaran karena untuk mengadakan itu juga memerlukan dana.."(IK)*

*"...hubungan eksternal itu sudah ada. Untuk ke media aja sih yang belum. Karena kita terkendala anggaran..."(IP)*

Dari pengakuan informasi kunci bahwasanya kerjasama yang dilakukan ke pihak eksternal hanya kerjasama dengan beberapa rumah sakit di Provinsi Riau dan sampai sekarang tidak ada kerjasama dengan pihak media. karena terkendala oleh biaya. Tidak hanya itu, program pelatihan

kehumasan juga belum dilaksanakan di humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, berikut salah satu wawancara yang peneliti lakukan :

*“...sebenarnya untuk meningkatkan kemampuan kinerja itu bisa ikut diklat, bisa ikut pelatihan, ikut sosialisasi tapi itu belum di fasilitaskan oleh rumah sakit dan belum dilaksanakan juga sebelumnya karena sudah diajukan tapi ga di acc karena masalah biaya...”(IU 1)*

*“...untuk sesama kita ini paling dengan kerja sama kayak saling membantu kalau ada yang kesusahan aja sih. Kalau dari humas nya sendiri ga ada ya dek, anggaran untuk kita kurang didanai buat pelatihan kayak gitu...”(IU 2)*

*“...tidak pernah, karena kita terkendala biaya...”(IU 3)*

Menurut observasi yang peneliti lakukan memang sebelumnya belum ada riwayat bahwa rumah sakit telah memfasilitaskan pelatihan ataupun diklat kepada humas dalam meningkatkan kualitasnya. Hal ini dikarenakan biaya yang kurang memadai oleh rumah sakit sebab pelaksanaan kegiatan tersebut adalah kegiatan yang cukup besar. Dari hal di atas tentu dipertanyakan bagaimanakah tingkat solidaritas sesama pihak humas, peneliti juga melakukan wawancara sebagai berikut :

*“...ya kan kita ini teamwork lah ya, jadi pasti saling membantu satu sama yang lain. Pokoknya enak lah, enjoy. Adapun kendala sesama kami tapi masih bisa diselesaikan...”(IU 2)*

*“... sesama staff Alhamdulillah baik, walaupun ada miskomunikasi tapi kita bisa selesaikan langsung sesama internal kita aja...”(IU 1)*

*“...miskomunikasi mungkin sudah jadi resiko kita yang bekerja dengan metode interaksi tapi selama ini walaupun ada sesuatu yang tidak sesuai itu akan kita diskusikan sama- sama...”(IU 3)*

*“...dari yang saya lihat di humas baik-baik aja. Gak pernah masuk laporan ke saya kalau ada slek-slek nya...”(IP)*

Dari beberapa informan mengatakan bahwasanya di hubungan internal humas bekerja sama dengan solid. Meskipun sesekali mengalami miss komunikasi tetapi pihak humas dapat menyelesaikan persoalan itu tanpa menimbulkan kendala dalam melaksanakan tugasnya.

#### **b) Hasil Observasi**

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan tentang peran sebagai *Relationship* di humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

**Tabel 2**

#### **Hasil Observasi *Relationship***

No	Indikator Pengukuran	Observasi	Hasil Observasi		Keterangan
			Ada	Tidak	
1	Pengumuman kepada pegawai	Memberikan pengumuman yang dibutuhkan pegawai rumah sakit melalui madding, poster ataupun majalah.	V		Humas sudah mengumumkan di madding, tetapi kurang di update.
2	Kerja sama pihak Eksternal	Bekerja sama dengan pihak-pihak eksternal rumah sakit seperti pihak media		V	Humas tidak melakukan kerjasama dengan pihak media
3	Pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kinerja humas oleh rumah sakit	Mengikuti diklat atau family gathering demi meningkatkan kinerja		V	Humas tidak pernah mengikuti pelatihan ataupun diklat yang difasilitasi oleh rumah sakit
4	Kerja sama pihak Internal	Terjalannya gotong royong antara sesama bagian Humas	V		Humas saling bergotong royong dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan tabel 6 di atas, , hasil observasi yang dilakukan peneliti di Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *relationship* belum berjalan optimal. Hal ini terlihat bahwa humas tidak melakukan kerjasama dengan pihak media dan tidak mendapatkan pelatihan atau diklat dari rumah sakit.

#### 4. Back Up Management

##### a) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan sebenarnya peran humas sebagai *Back Up Management* sudah terlaksana, tetapi untuk kegiatan evaluasi masih belum ideal. Karena tidak ada jadwal terencana saat akan melakukan kegiatan evaluasi. Berikut hasil wawancara mendalam kepada informan:

*“...selama ini kebijakan yang telah diterapkan tim humas sudah sesuai SOP untuk kegiatan atau tupoksi yang dilakukan oleh tim humas di RSUD Arifin Achmad tetapi untuk pelaksanaannya dipegang penuh oleh pihak humas sendiri....”(IP)*

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan manajemen di humas sudah sesuai dengan SOP dan dijalankan sesuai tupoksi yang diberikan rumah sakit kepada humas. Tentunya peneliti menanyakan bagaimana kinerja dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen di tim humas, berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

*“...kalau untuk kegiatan humas yang dimulai dari perencanaan kemudian pelaksanaannya sudah kita jalankan dengan semestinya tetapi untuk evaluasi itu tergantung kesibukan kawan masing-masing dan juga saya. Kadang kita mau evaluasi sekali sebulan tapi yang lain ada kesibukan. Jadi emang ga tetap kapan evaluasi yang kita lakukan. Bisa sekali sebulan, sekali dua bulan...”(IK)*

*“...sudah dijalankan sesuai SOP. Tapi evaluasi aja yang jarang dilakukan...”(IU 1)*

*“...Alhamdulillah sesuai SOP. Kalau evaluasi kita sesuaikan jadwal dulu...”(IU 2)*

*“...sudah sesuai SOP, dari perencanaan semuanya udah, cuman evaluasi belum optimal...”(IU 3)*

Dari beberapa pernyataan yang diberikan oleh informan diatas dan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwasanya masih belum terencana di bagian evaluasi. Pihak humas sudah menjalankan dari perencanaan hingga pelaksanaan. Tetapi untuk kegiatan evaluasi belum terlaksanakan. Hal ini dikarenakan evaluasi dilaksanakan tergantung kesibukan masing-masing, maka dari itu kegiatan evaluasi tidak pernah terjadwalkan dengan pasti.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada informan bagaimana humas dalam pengkoordinasian, pembinaan hingga pelaporan. Berikut hasil wawancara mendalam :

*“...kita selalu mengadakan rapat koordinasi baik dengan subkor dan anggota dibawahnya. Baik di dalam rapat atau pertemuan langsung. pembinaan kita itu dalam memberikan support dan dukungan terkait apa yang menjadi persoalan di tim humas. Dan untuk pelaporan humas dalam bentuk laporan koordinasi itu bisa dalam 1 bulan atau dalam 1 minggu. Kalau bentuk dokumen dalam jangka waktu 1 tahun. Yang kita buat di dalam laporan tahunan...”(IP)*

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan, dapat diketahui bahwa pengkoordinasian, pembinaan hingga pelaporan sudah dilaksanakan oleh manajemen humas sesuai dengan arahnya. Tidak lupa juga, peneliti menanyakan bagaimana pemberian sanksi atau penghargaan di dalam humas. Berikut hasil wawancara mendalam :

*“...untuk reward dan punishment belum ada. Itu diberikan oleh bidang SDM tidak dari humas. Khusus di humas tidak ada...”(IU 1)*

*“...kalau yang kayak gitu mungkin belum ada, itukan dibagian SDM...”(IU 2)*

“...kita masih menyesuaikan dengan SOP yang ada di SDM. Karena semuanya bermuara di bagian kepegawaian...”(IU 3)

Dari wawancara mendalam beberapa informan dapat diketahui bahwa di bagian humas sendiri tidak pernah memberikan sanksi atau suatu penghargaan kepada tim humas. Tidak adanya suatu kebijakan tersebut sehingga jika ada yang melakukan sanksi tidak dilaporkan kepada bagian humas tetapi langsung ke bagian humas atau kepegawaian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Peneliti pun juga menanyakan bagaimana kesulitan saat menjalankan tugas di humas, berikut hasil wawancara mendalam :

“...Alhamdulillah buat kendala selama ini gaada...”(IK)

“...memang ada keluhan dari masyarakat, tapi Alhamdulillah kita masih bisa mengatasinya...”(IP)

“...Alhamdulillah tidak...”(IU 1) “...kesulitan disini minim sekali ya...”(IU 2)

“...alhamdulillah kita saling back up jadi engga sih...”(IU 3)

Dari keterangan beberapa informan diatas, dapat diketahui bahwa humas RSUD Arifin Achmad masih dapat membackuo satu dengan yang lainnya dan juga dalam menjalankan tugasnya tidak ada kesulitan karena semuanya saling bekerja sama.

## b) Hasil Observasi

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan tentang peran sebagai *Back Up Management* humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

**Tabel 3**

**Hasil Observasi *Back Up Management***

No	Indikator Pengukuran	Observasi	Hasil Observasi		Keterangan
			Ada	Tidak	
1	Perencanaan hingga pelaksanaan	Melakukan sesuai indikator renstra RSUD.	v		Kegiatan perencanaan hingga pelaksanaan sudah dilaksanakan oleh humas

2	Evaluasi kegiatan	Evaluasi tiap bulan mengenai kegiatan yang sudah dilakukan		V	Belum adanya jadwal yang pasti dalam melakukan kegiatan evaluasi di humas
3	Kuesioner Kepuasan Pasien	Memberikan kuesioner kepuasan pasien setiap bulannya ke bagian informasi.		V	Humas setiap bulan turun untuk memberikan lembar kuesioner kepuasan pasien ke tempat-tempat pelayanan.
4	Kunjungan Lapangan	Melakukan Kunjungan Lapangan Setiap Harinya		V	Humas melakukan kunjungan lapangan ke bagian-bagian rumah sakit setiap harinya

Berdasarkan tabel 7 di atas, hasil observasi yang dilakukan peneliti di Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *back up management* belum efektif. Dikarenakan pelaksanaan evaluasi kegiatan tidak memiliki jadwal yang pasti.

## 5. Good Image Maker

### a) Hasil Wawancara

Menurut penelitan yang dilakukan kepada informan, peran yang dijalankan sebagai *good image maker* belum bekerja secara maksimal. Hal ini terlihat masih terhambat untuk melakukan publikasi ke media sosial. Lalu peneliti menanyakan bagaimana tindakan yang dilakukan humas dalam perannya sebagai *good image maker*. Berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

“...kita udah melakukan sosialisasi, promosi terus ada penyuluhan juga seminggu sekali...”(IK)

“...humas menjalankan tugasnya mengenai pelayanan di rumah sakit terutama prestasi ada hal-hal unggul disini yang dipublikasikan di media sosial...”(IP)

“...emang ini diluar tugas saya tapi saya sering membagikan soal keunggulan rumah sakit di akun saya sendiri...”(IU1)

*“...saya sering share di media sosial saya mengenai rumah sakit ini. Trus kalau ada teman saya yang mau berobat, saya tawarkan kesini gitu...”(IU 2)*

*“...Cara saya mempromosikannya itu dengan kasih tau ke keluarga atau kerabat saya pelayanan unggul disini...”(IU 3)*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa humas selalu aktif dalam memberikan informasi mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit dengan contoh memberikan sosialisasi dan promosi kepada kerabat terdekat. Lalu. Peneliti juga menanyakan bagaimana langkah yang diambil humas dalam meningkatkan pelayanan. Berikut hasil wawancara mendalam :

*“...contohnya kita mengusulkan nih untuk promosiin pelayanan di rumah sakit trus pakai terobosan-terobosan yang baru gitu, jadi itu nanti kita minta persetujuan ke atasan. Bisa apa tidak. Kadang itu sih yang terhambat...”(IK)*

*“...jadi humas itu harus mengusulkan dulu, biasanya dibuat dalam bentuk proposal. Nanti itu akan diproses dari pimpinan...”(IP)*

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan, dapat dilihat bahwasanya tim humas memiliki kendala dalam melakukan publikasi ke media sosial. Karena pihak humas hanya mengusulkan ke atasan dan itu menunggu waktu sampai akhirnya disetujui. Peneliti pun menanyakan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pihak humas di lingkungan rumah sakit, berikut hasil wawancara mendalam kepada informan :

“...kebijakan khusus ga ada dan manajemen biasanya menekankan kepada subkoor untuk aktif dalam hal publikasi di lingkungan rumah sakit...”(IP)

“...disini kayak yang kita Nampak juga udah ada leaflet, spanduk, banner, trus ada baliho juga...”(IK)

Dan untuk kesepakatan dalam mempromosikan pelayanan, peneliti juga menanyakan hal tersebut kepada informan, berikut hasil wawancara:

“...kalau itu saya kurang yakin ya. Karna saya khusus di bagian mutu aja...”(IU 1)

“...karena saya khusus di bagian media, jadi subkoor perlu saran dari saya...”(IU 2)

“...kalau itu jarang sih kita lakuinnya...”(IU 3)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwa humas sudah aktif dalam memberikan informasi didalam lingkungan rumah sakit tetapi saat akan mempromosikan ke media sosial tidak disepakati bersama, hanya yang bersangkutan saja yang mengetahuinya.

## b) Hasil Observasi

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan tentang peran sebagai *Good Image Maker* humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Hasil Observasi *Good Image Maker***

No	Indikator Pengukuran	Observasi	Hasil Observasi		Keterangan
			Ada	Tidak	
1	Image rumah sakit	Menerapkan 3S yakni senyum,salam,sapa kepada pasien.	V		
2	Daya pikat rumah sakit	Melakukan wawancara kepada pasien sebagai salah satu bukti untuk menaikkan citra rumah sakit.		V	<b>Humas tidak melakukan komunikasi timbal balik kepada</b>

					<b>pasien di rumah sakit.</b>
<b>3</b>	<b>Adanya strategi</b>	<b>Menjalankan strategi- strategi yang telah tersusun agar Menciptakan pelayanan prima.</b>	<b>V</b>		

Berdasarkan tabel 8 di atas, hasil observasi yang dilakukan peneliti di Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *back up management* masih terlihat belum ideal. Karena humas tidak melakukan komunikasi timbal balik kepada pasien sehingga dalam hal meningkatkan daya pikat didalam rumah sakit, humas hanya menyebarkan informasi dalam bentuk media cetak.

## PEMBAHASAN

### 1. *Communicator*

Humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berperan penting untuk mendukung kegiatan rumah sakit dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat seputar RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam memperluas alur informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peran humas sebagai penghubung komunikasi antara rumah sakit dengan masyarakat (*communicator*) belum efektif karena hanya memberikan informasi mengenai RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Selain menyebarkan informasi mengenai rumah sakit, humas melakukan hubungan komunikasi dengan rumah sakit lainnya seperti perpanjangan kerjasama. Kemudian, humas dalam hal menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat bukan menjadi eksekutor melainkan perantara antara masyarakat dengan unit pengaduan layanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, sehingga apabila ada pengaduan dan keluhan humas akan menyampaikan kepada bagian yang langsung menangani permasalahan dari masyarakat.

Menurut Rosady Ruslan (2016:26), menjelaskan bahwa peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*communicator*) artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik internal dan eksternal.

Menurut penelitian Ahmad Zulfikar et al (2017) mengatakan bahwa praktisi humas lebih banyak bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar keinginan dan harapan dari publiknya. Disisi lain, humas juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan dan harapan rumah sakit kepada publiknya. Sehingga dari komunikasi timbal balik ini diharapkan mampu tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan mendukung dari kedua belah pihak.

Menurut Firsan Nova (2011:58) mengatakan bahwa peran humas sebagai teknisi komunikasi artinya humas berperan untuk menyediakan layanan teknis komunikasi. Humas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media komunikasi seperti *Facebook*, *Instagram* dan website berupa keunggulan layanan yang ada di rumah sakit. Namun hanya masyarakat pengguna internet yang dapat mengakses informasi yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sehingga masyarakat yang mengetahui informasi tidak menyeluruh.

Penggunaan media humas memiliki manfaat yang cukup beragam bagi keberhasilan program humas. Media humas sebagai alat bantu atau saluran komunikasi akan mudah diterima oleh masyarakat yang tersebar di berbagai tempat serta luas jangkauannya. Penggunaan media yang efektif untuk mempengaruhi masyarakat serta mampu menghasilkan publishitas tinggi dan waktu relatif singkat dan bersamaan.

Penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dalam komunikasi dua arah sebagai wujud peran humas yaitu penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat berjalan kurang efektif. Terlihat bahwa humas hanya menjadi perantara dan tidak adanya komunikasi timbal balik. Sebaiknya humas dapat berinteraksi langsung kepada masyarakat terkait pengaduan ataupun keluhan yang diberikan. Kemudian, humas hanya bertugas dalam melakukan kerjasama dengan rumah sakit daerah lainnya.

Humas dalam menyampaikan informasi sudah berjalan dengan baik, hanya saja sebaiknya humas dapat memanfaatkan media komunikasi lainnya sehingga masyarakat yang mengetahui informasi dapat menyeluruh.

## **2. Relationship**

Peran humas sebagai pembina hubungan kerjasama antara organisasi dengan pihak internal dan eksternal. Membina hubungan baik dan kerjasama dengan internal dan eksternal yang membutuhkan sangatlah penting demi menjaga eksistensi organisasi. Mengingat suatu instansi tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung dan yang dapat bekerjasama dalam mensukseskan kegiatan yang diadakan oleh humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil penelitian, peran humas dalam membina hubungan baik serta kerjasama (*relationship*), diwujudkan dengan melakukan kerjasama baik dengan pihak internal dan pihak eksternal masih terlihat belum optimal. Dapat dilihat bahwa humas tidak melakukan kerjasama

dengan pihak media dalam menyebarkan informasi serta meningkatkan citra rumah sakit. Selain membina hubungan dengan pihak eksternal, humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau masih belum efektif dalam membina hubungan dengan pihak internal. Humas belum pernah mengikuti pelatihan kehumasan ataupun diklat yang ditujukan untuk membantu humas dalam meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut belum terlaksanakan karena untuk melakukan kegiatan tersebut memerlukan biaya yang cukup besar dari rumah sakit.

Menurut Rosady Ruslan (2016:26) menjelaskan bahwa peran humas sebagai *Relationship* artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.

Sesuai dengan penelitian Ratih Faulina *et al* (2020), bahwa selain komunikasi yang baik diantara internal pihak rumah sakit dan karyawannya, perhatian yang diberikan rumah sakit kepada karyawannya pun akan dapat meningkatkan kualitas seorang karyawan karena adanya pelatihan, diklat maupun *family gathering* sehingga dapat diharapkan kinerja karyawan meningkat.

Kemudian menurut penelitian yang dikemukakan oleh Widjaja (2010) eksternal humas turut menentukan keberhasilan kegiatan humas. Dengan melakukan kerjasama dengan media merupakan ajang promosi yang positif dalam hal peningkatan citra rumah sakit dan dengan membangun dan menjaga hubungan baik tersebut diharapkan akan mampu membawa citra positif bagi seluruh pihak yang saling menjalin hubungan.

Berdasarkan dari pembahasan penelitian di atas dapat diketahui bahwa peran humas sebagai Pembina hubungan masih belum berjalan optimal. Terlihat dari belum adanya kerjasama dengan pihak media dan tidak terlaksananya pelatihan kehumasan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai upaya dalam membina hubungan yang baik serta kerjasama dengan pihak internal maupun pihak eksternal. Upaya yang dilakukan humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebaiknya perlu peningkatan agar eksistensi serta solidaritas masih tetap terjaga.

### **3. Back Up Management**

Peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi menjadikan aktivitas humas sangat melekat dengan fungsi manajemen. Menurut Rosady Ruslan (2016:26) menjelaskan bahwa peran humas sebagai *Back Up Management* artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.

Menurut penelitian T.E. Ardoyo, 2013 humas merupakan bagian keseluruhan bisnis perusahaan yang dimulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian hingga pelaksanaan dan dilanjutkan dengan evaluasi guna memberikan dukungan dan menunjang kegiatan untuk mencapai misi atau sasarannya. Keempat tersebut merupakan tahap yang terdapat pada kegiatan yang

digunakan untuk menunjang-menunjang kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatannya melakukan tahap perencanaan seperti merumuskan program-program yang ada di humas. Setelah melakukan tahap perencanaan tersebut humas melakukan tahap pengorganisasian yaitu penyusunan struktur yang sesuai dengan program-program kerja. Pelaksanaan seperti melakukan dokumentasi di setiap kegiatan yang dilakukan. Namun, humas juga belum terlibat dalam melakukan pengevaluasian organisasi. Dikarenakan kegiatan evaluasi tersebut tidak memiliki jadwal yang pasti.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peran humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berjalan cukup baik. Terlihat humas terlibat dalam tahap manajemen organisasi yaitu melakukan perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan. Namun, humas belum terlibat dalam tahap manajemen organisasi yaitu melakukan pengevaluasian.

#### **4. Good Image Maker**

Membangun dan menciptakan citra positif suatu organisasi merupakan tujuan akhir dari aktivitas humas. Citra positif dibentuk melalui kegiatan komunikasi antara organisasi dengan masyarakat sehingga akhirnya dari kegiatan komunikasi kedua belah pihak saling mempercayai dan memperoleh manfaat baik. Menurut Rosady Ruslan (2016:26) mengatakan peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

Dalam penelitian Sartika *et al* 2021, *Good Image Maker* merupakan peran humas dalam menciptakan citra atau publikasi yang positif dibentuk melalui kegiatan komunikasi antara pihak internal baik kepada sesama karyawan dan relasi di kantor serta eksternal dengan membangun komunikasi antara masyarakat dan lembaga lainnya. Bentuk kegiatan humas melalui *good image maker* ditunjukkan dengan melakukan kegiatan dengan memberikan pelayanan kepada publik serta ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosial masyarakat, seperti bakti sosial, penyuluhan kesehatan, dan kegiatan-kegiatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam meningkatkan kepercayaan berupaya memberikan informasi mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit, melakukan persiapan dalam melaksanakan sosialisasi tenaga kesehatan ke pasien rawat jalan, melakukan dokumentasi dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan tenaga kesehatan, penyebaran leaflet, spanduk serta banner dan juga menyebarkan informasi kepada kerabat terdekat mengenai keunggulan pelayanan di rumah sakit. Kemudian penggunaan media komunikasi untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan rumah sakit masih terkendala. Hal

ini dikarenakan pihak humas harus menunggu persetujuan dari atasan untuk melakukan kegiatan tersebut.

Dari analisa peneliti, kegiatan publikasi yang dilakukan humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau masih terkendala saat akan mempublikasikan informasi kegiatan atau program melalui media komunikasi. Pihak rumah sakit yang tidak cepat menanggapi membuat informasi terbaru mengenai rumah sakit tidak diterbitkan sesuai jadwal kegiatan. Tetapi untuk kegiatan humas dalam membangun *good image maker* di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dalam lingkungan rumah sakit sudah melakukan sosialisasi serta adanya leaflet, spanduk serta banner mengenai informasi dan layanan rumah sakit.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran humas sebagai *Communicator*, Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau humas sebagai penghubung komunikasi antara rumah sakit dengan masyarakat (communicator) belum efektif karena hanya memberikan informasi mengenai RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Selain menyebarluaskan informasi mengenai rumah sakit, humas melakukan hubungan komunikasi dengan rumah sakit lainnya seperti perpanjangan kerjasama. Kemudian, humas dalam hal menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat bukan menjadi eksekutor melainkan perantara antara masyarakat dengan unit pengaduan layanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, sehingga apabila ada pengaduan dan keluhan humas akan menyampaikan kepada bagian yang langsung menanggapi permasalahan dari masyarakat.
2. Peran humas sebagai *Relationship*, Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau masih terlihat belum optimal. Dapat dilihat bahwa humas tidak melakukan kerjasama dengan pihak media dalam menyebarluaskan informasi serta meningkatkan citra rumah sakit. Selain membina hubungan dengan pihak eksternal, humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau masih belum efektif dalam membina hubungan dengan pihak internal. Humas belum pernah mengikuti pelatihan kehumasan ataupun diklat yang ditujukan untuk membantu humas dalam meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut belum terlaksanakan karena untuk melakukan kegiatan tersebut memerlukan biaya yang cukup besar dari rumah sakit.
3. Peran humas sebagai *Back Up Management*, Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatannya melakukan tahap perencanaan seperti merumuskan program-program yang ada di humas. Setelah melakukan tahap perencanaan tersebut humas melakukan tahap pengorganisasian yaitu penyusunan struktur yang sesuai dengan program-program kerja. Pelaksanaan seperti melakukan dokumentasi di setiap kegiatan yang

dilakukan. Namun, humas juga belum terlibat dalam melakukan pengevaluasian organisasi. Dikarenakan kegiatan evaluasi tersebut tidak memiliki jadwal yang pasti.

4. Peran humas sebagai *Good Image Maker*, Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Riau dalam meningkatkan kepercayaan berupaya memberikan informasi mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit, melakukan sosialisasi, penyebaran leaflet, spanduk serta banner dan juga menyebarluaskan informasi kepada kerabat terdekat mengenai keunggulan pelayanan di rumah sakit. Kemudian penggunaan media komunikasi untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan rumah sakit masih terkendala. Hal ini dikarenakan pihak humas harus menunggu persetujuan dari atasan untuk melakukan kegiatan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Indonesia
- Sitinah.(2020). Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Medirossa 2 Cibarusah Cikarang Jawa Barat. *Visioner : Jurnal Penelitian Komunikasi*, 2(1), 205–217
- Rice, R. E., & Giles, H. (2016). *The Contexts and Dynamics of Science Communication and Language*. *Journal of Language and Social Psychology*, 36(1), 127–139. <https://doi.org/10.1177/0261927X16663257>
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010.
- Natasya, Diana.2019. *Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Positif Rumah Sakit Umum Zainal Abidin*.JIM : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Vol.2 (1).
- Syarifah, Alfikri. 2022. *Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan*.Jurnal Sains Sosio Humaniora, 2 (1):870-879.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Ahmad Zulfikar et al. 2017. *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar Internasional*, Vol.6 No.1. Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Ratih Faulina et al. *Fungsi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra RSUD. DR. H. Moch Ansari Saleh Melalui Pelayanan Prima*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.Universitas Islam Kalimantan. 2020.
- Widjaja, H.A.W. 2010.*Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta Bumi Aksara
- T.E. Ardhojo. *Peran Dan Strategi Humas Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan*, Vol.1 No.1. Jurnal Ilmiah WIDYA. 2013
- Sartika et al. *Peran Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Mengelola Branding Pada Samarinda Televisi (STV)*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 9 (4) 2021: 13-26