

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**ANALISIS STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI LAMA
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN
RAWAT JALAN DI RSIA BUDHI MULIA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau**



SALSHA BILLA ANISA

**NPM : 179110123
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Salsha Billa Anisa
NPM : 179110123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/ Tanggal Komprehensif : 30 Juni 2021
Judul Penelitian : Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian sidang skripsi.

Pekanbaru, 8 Juli 2021

Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

Pembimbing



(Dyah Pithaloka, M.Si)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Salsha Billa Anisa
NPM : 179110123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Komprehensif : Rabu / 30 Juni 2021
Judul Skripsi : “Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru”

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

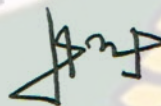
Tim Seminar

Ketua,



Dyah Pithaloka, M.Si

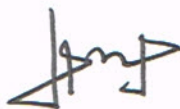
Anggota,



Cutra Aslinda, M. I. Kom

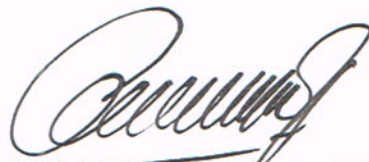
Mengetahui,

Wakil Dekan I



Cutra Aslinda, M. I. Kom

Anggota



Dr. Muhd Ar. Imam Riau, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

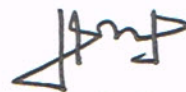
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 0365 /UIR-Fikom/Kpts/2021 Tanggal 24 Juni 2021 maka dihadapan Tim Penguji hari ini **Rabu** Tanggal **30 Juni 2021** Jam : 14.00 – 15.00 . WIB bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : Salsha Billa Anisa
NPM : 179110123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : “Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru”
Nilai Ujian : Angka : “75,83” ; Huruf : “B+”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus
Tim Penguji :

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dyah Pithaloka, M.Si	Ketua	1. 
2.	Cutra Aslinda, M.I.Kom	Penguji	2. 
3.	Dr. Muhd Ar. Imam Riauan, M.I.Kom	Penguji	3. 

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Pjs. Dekan



Cutra Aslinda , M. I.Kom

NPK : 120202538

**ANALISIS STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI LAMA WAKTU
TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA
BUDHI MULIA PEKANBARU**

Yang diajukan oleh :

Salsha Billa Anisa

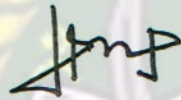
179110123

Pada Tanggal :

30 Juni 2021

Mengesahkan

PJS DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Cutra Aslinda, M. I. Kom

NPK : 120202538

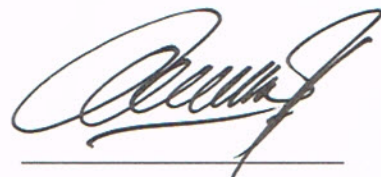
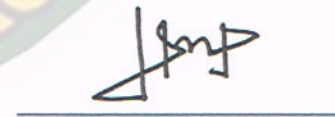
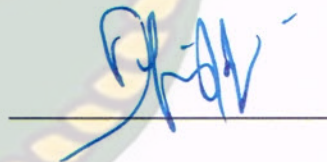
Tim Penguji

Dyah Pithaloka, M.Si

Cutra Aslinda, M. I. Kom

Dr. Muhd Ar. Imam Riauan, M.I.Kom

Tanda Tangan,



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsha Billa Anisa
NPM : 179110123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
FAKULTAS : Fakultas Ilmu Komunikasi
Alamat/No Tlp : Jl. Fajar III No 5 Labuh Baru Barat Pekanbaru
Judul Penelitian : Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya skripsi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 18 Juni 2021

Yang Menyatakan,



Salsha Billa Anisa

Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai, Ayahanda Amril dan Ibunda Salmus yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi dan selalu memberikan do'a yang terbaik kepada penulis demi kesuksesan penulis. Penulis juga mempersembahkan skripsi ini untuk kakak dan abang penulis yang sangat penulis sayangi. Terimakasih sudah memberikan semangat dan do'a kepada penulis. Dan skripsi ini juga penulis persembahkan untuk keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis setiap saat

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

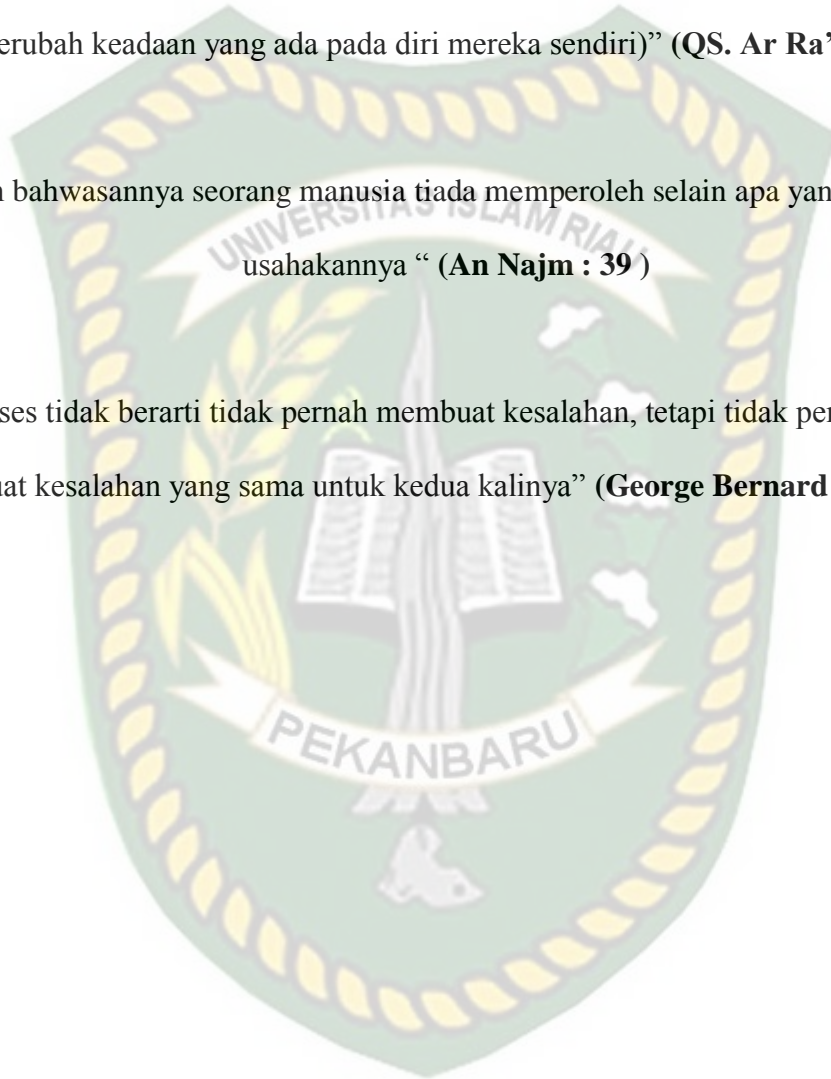
Perpustakaan Universitas Islam Riau

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11)

“ Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya “ (An Najm : 39)

“ Sukses tidak berarti tidak pernah membuat kesalahan, tetapi tidak pernah membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya” (George Bernard Shaw)



Abstrak

Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru

Salsha Billa Anisa

179110123

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui strategi humas dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat di bagian farmasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep *George R terry* dan menggunakan 3 langkah yaitu Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*).

Penelitian yang dilakukan adalah dengan melalui pendekatan Kualitatif, dalam mengambil informan menggunakan teknik purpose sampling, dan didapatkan 5 informan. Dalam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, serta analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasa disusun kedalam teks yang diperluas. Apabila data yang terkumpul masih kurang maka peneliti akan melakukan teknik pemeriksaan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan yaitu humas rumah sakit sudah menerapkan rencananya yaitu dengan melakukan pendaftaran melalui WA untuk pasien rawat jalan tidak menunggu waktu lama lagi akan tetapi humas RSIA Budhi mulia belum melakukan penerapan tetapi sudah melakukan perencanaan dengan menambah ketenagaan medis di bagian farmasi untuk mempercepat proses peracikkan obat dan juga perencanaan yang akan dilakukan oleh humas menerapkan suatu alat media komunikasi elektronik yaitu untuk mempermudah persepan obat yang diberikan oleh dokter langsung bisa terhubung di komputer di bagian farmasi.

Kata Kunci : Strategi Humas,Lama Waktu tunggu,Pelayanan Resep Obat

Abstract

Analysis of Public Relations Strategies in Handling Long Waiting Time for Outpatient Prescription Drug Services at Budhi Mulia RSIA Pekanbaru

Salsha Billa Anisa

179110123

This study was conducted to determine the public relations strategy in dealing with the long waiting time for prescription drug services in the pharmacy department. The concept used in this study uses the George R terry concept and uses 3 steps, namely Planning (Planning), Organization (Organizing), Implementation (Actuating).

The research conducted is through a qualitative approach, in taking informants using a purpose sampling technique, and obtained 5 informants. In data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. After the data has been collected, it is processed through recording, typing, editing, and qualitative analysis while still using words that are usually arranged into expanded text. If the data collected is still lacking, the researcher will carry out a technique to check the validity of the data.

The results showed that the public relations strategy in dealing with the long waiting time for outpatient drug prescription services, namely hospital public relations had implemented the plan, namely by registering through WA for outpatients it did not take long, but public relations at RSIA Budhi Mulia had not implemented it but had planning by adding medical personnel in the pharmacy department to speed up the drug compounding process and also planning that will be carried out by public relations by implementing an electronic communication media tool, namely to facilitate drug prescriptions given by doctors directly connected to the computer in the pharmacy department.

Keywords: *Public Relations Strategy, Long Waiting Time, Prescription Drug Service*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru” Tidak lupa shalawat beserta salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan dan penuh ketidaktahuan, menuju zaman yang terang men-erang dan penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini merupakan salah satu implementasi dari ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama masa perkuliahan, dan sekaligus sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini, yakni kepada:

1. Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Riau.

2. Dyah Pithaloka, M.Si selaku pembimbing dalam penelitian ini yang penuh kesabaran dan memberikan banyak ilmu pengetahuan khususnya dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
3. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Benni Handayani, M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan didikan dan bimbingan selama melaksanakan studi, serta seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas bantuannya memperlancar urusan selama penelitian ini.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ibu Salmus yang selalu memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan pendidikan sarjana, dan Ayah Amril yang tidak hentinya memberi dukungan moril dan material serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terimakasih Kepada Kakak dan Abang yang tersayang Erni Fitri Mulia A.Md & Eriyanto, Citra Rahayu & Zulhendri, Eko Budiyanto, Yudhi Kuswandi S.I.P & Melita wati S.I.P, serta Amelia yang senantiasa menginspirasi hidupku, semoga adikmu ini menjadi orang-orang yang sukses dan berguna bagi bangsa dan agama.
8. Terimakasih sahabatku Elsa,Helen,Indri,Una,Daffa,Dymas,Renda yang telah banyak membantu penulisan mengasi arahan dalam penulisan

skripsi, dan juga untuk Iqbal yusra yang senantiasa selalu membantu dalam menemani penelitian skripsi ini.

9. Serta teman kampus winda, Amah, Sakinah, Aca, Citra yang selalu menemani dalam keadaan duka maupun suka dalam menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang ikut serta membantu penulisan dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga bimbingan, bantuan dan semangat yang telah di berikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penyelesaian skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan, jauh dari kesempurnaan. Akhirnya kepada Allah yang mahakuasa penulis serahkan, karena Dia-lah yang maha besar, dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca serta bisa menjadi rujukan atau referensi bagi yang melakukan penelitian dalam hal yang sama.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pekanbaru 8 Juli 2021

Penulis

Salsha Billa Anisa

DAFTAR ISI

Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembaran Pengesahan	
Lembar Pernyataan Tidak Plagiat	
Halaman Persembahan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
C. Focus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Literatur.....	11
1. Strategi.....	11
2. Humas (<i>Public Relations</i>).....	12
3. Lama Waktu Tunggu.....	15
4. Pelayanan Resep Obat.....	18
5. Pasien Rawat Jalan.....	19
6. Rumah Sakit.....	19
B. Definisi Operasional.....	21
1. Strategi Humas.....	21
2. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat.....	23
3. Pasien Rawat Jalan.....	25
4. Pasien Ibu Rawat Jalan.....	26
5. Pasien Anak Rawat Jalan.....	26
C. Penelitian Terdahulu.....	27

BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Pendekata Penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	30
1. Subjek.....	30
2. Objek Penelitian	31
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
1. Lokasi Penelitian	32
2. Waktu Penelitian	32
D. Sumber Data	33
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Wawancara	35
2. Observasi	36
3. Dokumentasi	36
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan	37
G. Teknik Analisis Data	37
1. Reduksi Data	38
2. Penyajian Data	38
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	38
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambara Umum Lokasi Penelitian	40
1. Sejarah RSIA Budhi Mulia	40
2. Profil RSIA Budhi Mulia	41
3. Visi dan Misi RSIA Budhi Mulia.....	42
4. Struktur Organisasi RSIA Budhi Mulia	44
5. Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan Penelitian.....	65
BAB V : PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Tabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Jumlah Lembar Resep RSIA Budhi Mulia	47



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Waktu Tunggu atau Antrian Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia.....	17
Gambar 4.1 Struktural Organisasi Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.....	44
Gambar 4.2 Aplikasi <i>Whatsapp</i> Untuk Pendaftaran Pasien	51
Gambar 4.3 Kotak Saran Pelayanan RSIA Budhi Mulia.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Selesai Penelitian Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru
- Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara Kepada Humas
- Lampiran 4 : Pertanyaan Wawancara Kepada Staff Bagian Farmasi
- Lampiran 5 : Pertanyaan Wawancara Kepada Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara Peneliti



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk yang semakin padat di Indonesia yang mengharuskan kita semua membudayakan budaya antri dimanapun kita berada khususnya ditempat-tempat berkumpulnya masyarakat yang padat. Fenomena ini biasa terjadi apabila kebutuhan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia khususnya di rumah sakit. Dalam hal ini guna akan menciptakan kepuasan bagi pasien, maka Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak dibiarkan mengantri atau menunggu terlalu lama di rumah sakit.

Pada dasarnya, pekerjaan mengantri untuk mendapatkan layanan adalah hal yang tidak disenangi. Terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Jenis layanan kesehatan sangat sulit untuk ditentukan trafiknya, karena kita tidak tahu kapan orang sakit atau membutuhkan layanan kesehatan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi lamanya antrian pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan variasi kedatangan pasien pada layanan, tentu akan mempengaruhi kinerja dan efisiensi dari petugas medis atau tenaga kerja yang ada, dan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien. Pentingnya pengoptimalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dapat dilakukan salah satunya dengan mengetahui sistem antrian yang tepat digunakan pada pelayanan kesehatan. Untuk itu dilakukan lebih dalam lagi strategi dari pihak humas.

Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, sering kali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien (Laeliyah and Subekti, 2017:103).

Membahas waktu tunggu rumah sakit juga berperan penting pada hubungan masyarakat yang disingkat dengan humas atau *Public Relations* adalah bagian dari ilmu komunikasi. Humas menjalankan fungsi dari manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik. Humas ada untuk menjembatani informasi baik di dalam suatu organisasi dan juga kepada publik. Saat ini profesi humas menjadi gencar untuk disediakan oleh suatu perusahaan dan humas dalam pemerintahan merupakan suatu keharusan.

Menurut Cutlip, Center dan Broom, (2018:2) menyatakan “humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya. Humas perusahaan khususnya rumah sakit juga berperan penting dalam sebuah lingkungan rumah sakit, dikarenakan humas merupakan ujung tombak dalam permasalahan yang dialami rumah sakit. Oleh karena itu, Humas harus mampu mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam masyarakat baik itu mengenai keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya pada waktu tunggu pasien seperti registrasi pendaftaran pasien rawat jalan, pemerik-

saan (Poliklinik) rawat jalan, sampai dengan lamanya waktu tunggu pengambilan obat pasien rawat jalan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Esti, Puspitasari, and Rusmawati, 2013:7) menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijono 1999). Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep masih lama atau belum sesuai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Bustani dkk, 2015:872) waktu tunggu yaitu > 60 menit. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Karuniawati dkk, 2016:24) rata rata waktu tunggu obat racikan 9,18 menit atau rata-rata waktu tunggu obat jadi atau non racikan adalah 5,70 menit.

Rumah sakit ibu dan anak merupakan fasilitas sosial yang tidak mungkin dapat dipisahkan dengan masyarakat, dan keberadaannya sangat di harapkan oleh masyarakat, karena sebagai manusia atau masyarakat tentu menginginkan kesehatan tetap terjaga khususnya ibu dan anak. Oleh karena itu rumah sakit ibu dan anak mempunyai kaitan yang sangat erat dengan keberadaan kumpulan manusia atau masyarakat tertentu (Anawati, 2018:1).

RSIA Budhi Mulia Pekanbaru adalah salah satu rumah sakit ibu dan anak tipe C milik swasta beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 226-228 Sidomulyo Timur, Arengka, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau. Terdapat

berbagai macam fasilitas dan pelayanan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru diantaranya pelayanan pengunjung, rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, pelayanan 24 jam, dan lain – lain.

RSIA Budhi Mulia Pekanbaru merupakan rumah sakit ibu dan anak yang tergolong masih baru di kota Pekanbaru dan berdiri pada tahun 2010, RSIA Budhi Mulia tidak terdaftar pada BPJS dari pada rumah sakit ibu dan anak di Pekanbaru lainnya seperti RSIA Annisa, RSIA Andini dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu menurut peneliti mengapa ingin meneliti rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia karena RSIA Budhi Mulia Pekanbaru merupakan rumah sakit ibu dan anak yang tergolong masih baru di kota Pekanbaru dan berdiri pada tahun 2010, RSIA Budhi Mulia tidak terdaftar pada BPJS dari pada rumah sakit ibu dan anak di Pekanbaru lainnya seperti RSIA Annisa, RSIA Andini dan lain sebagainya. Maka dari itu peneliti mengambil rumah sakit ini karena ingin tau mengapa rumah sakit yang tidak terdaftar BPJS bisa memakan waktu lama dalam pengambilan obat di pelayanan Farmasi, seperti yang kita ketahui biasanya rumah sakit yang sudah terdaftar BPJS seperti RSIA Andini, RSIA Annisa di Pekanbaru wajar memiliki waktu tunggu yang cukup lama karena RSIA tersebut termasuk ke dalam kategori BPJS. RSIA ini memiliki fasilitas dan gedung yang nyaman walaupun tergolong masih baru, dan juga memiliki keistimewaan pada seorang dokter dimana dokter tersebut hanya menetap pada rumah RSIA Budhi Mulia saja daripada rumah sakit ibu dan anak yang lainnya. Dokter tersebut bernama dokter Rizaliya yang merupakan Dokter Spesialis Perinatologi khusus untuk bayi atau

anak berumur 1 tahun yang bermasalah pada berat badan anak kurang dari 2000 Gram. .

Terdapat permasalahan RSIA Budhi Mulia Pekanbaru yang ingin diteliti pada keluhan lama waktu tunggu pasien rawat jalan khususnya di Farmasi pelayanan resep obat dimana waktu tunggu bisa dikatakan cukup lama dengan memakan waktu lebih kurang 60 menit untuk obat racikan sedangkan non racikan memakan waktu lebih kurang 30 menit yang merupakan pada pelayanan pengambilan obat anak ada yang di racik dan ada pula yang non racik. bukan hanya di waktu pengambilan obat saja, tetapi pemeriksaan poli juga memakan waktu yang cukup lama.

Maka dari itu peneliti lebih memfokuskan kepada permasalahan yang muncul di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru yaitu keluhan waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan yang membuat pasien mengalami lama waktu tunggu pelayanannya

Ketika peneliti mewawancarai salah satu humas pihak di RSIA Budhi mulia pekanbaru yang menyatakan bahwa :

“Pasien kebanyakan mengeluh lama waktu menunggu pada saat pengambilan obat di farmasi, karena memakan waktu yang cukup lama, dan kadang pasien ingin sekali di dahulukan padahal obat itu ada yang di racik dan non racik, karena pasien mayoritas anak jadi obat kebanyakan di racik , bisa saja satu pasie bisa 2 atau 3 resep obat yang di racik dari dokter.”

Untuk hal diatas tersebut, waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RSIA Budhi Mulia pekanbaru diperlukan strategi-strategi dari pihak rumah sakit yaitu *Public Relations* (Humas) agar pasien tidak mengeluh pada saat antrian di pengambilan obat, Maka dari itu kondisi demikianlah yang apabila terus

menerus terjadi akan berakibat pada ketidaknyamanan pada pasien dan berujung pada image rumah sakit yang cenderung memiliki pelayanan kurang. Oleh sebab itu harus dicarikan solusi dari pihak rumah sakitnya terutama pada pihak humas, sebab dimana humas sangat berperan sekali terhadap pelayanan rumah sakit.

Terdapat bukti keluhan pasien di komentar artikel Budhi Mulia Pekanbaru VYMaps.com bahwasannya pengambilan obat bisa dikatakan cukup lama, adapun komentar pasien yang menyatakan bahwa :

“ Rumah sakitnya bagus dan besar, tapi petugas pendaftarannya tidak ramah , serta antri menunggu konfirmasi dan meunggu obatnya lama sekali, sangat membosankan kalau bisa di percepat lagi pelayanannya “

Hal di atas menunjukkan salah satu pasien yang mengeluh karena pelayanan pada RSIA Budhi Mulia Pekanbaru khususnya di lama menunggu pelayanan obat. Dalam menangani suatu masalah yang ada di rumah sakit biasanya humas melakukan pengaduan direktur rumah sakit terlebih dahulu untuk mendapatkan suatu solusi ataupun jalan keluar yang akan diselesaikan, biasanya dalam pelayanan pasien seperti yang terjadi dalam permasalahan peneliti ini, humas akan menambahkan suatu ketenagaan medis untuk di posisikan di ruangan farmasi agar proses obat racikan atau pun non racikan bisa di proses lebih cepat dan pasien tidak menunggu waktu lama dalam pengambilan obat.

Setiap pengunjung yang datang ke RSIA Budhi Mulia Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan kesehatan harus memasuki dalam sistem antrian dan menggabungkan diri untuk membentuk suatu antrian ataupun waktu tunggu melalui tahapan-tahapan atau jalur yang telah diatur oleh pihak rumah sakit. Seiring

dengan perkembangan teknologi saat ini membawa dampak yang positif bagi pelaksanaan kegiatan tugas pihak RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

Humas RSIA Budhi Mulia juga mempunyai jobdesc dalam ikut turun langsung ketika ada permasalahan ataupun keluhan yang di hadapi pasien karena apabila pasien mengeluh dan berkomentar itu akan bisa merusak citra atau reputasi RSIA tersebut, walaupun sebelum Humas turun langsung menghadapi keluhan pasien, setiap pelayanan memiliki kepala ruangnya masing-masing, adapun wawancara peneliti dengan pihak humas pada tanggal 24 oktober 2020 bahwasannya humas itu sendiri mengatakan :

“ Iya benar, ini termasuk jobdesc saya di rumah sakit, karena saya humas sendiri di RSIA Budhi Mulia ini, ketika pasien mendapatkan keluhan ataupun komentar itu yang duluan menangani kepala ruangan pelayanannya terlebih dahulu, habis itu manager, baru saya yang menghadapi, karena keluhan pasien juga merupakan tanggung jawab saya ketika mendapatkan komentar tentang keluhan khususnya pada waktu tunggu pelayanan obat ini, karena itu juga termasuk reputasi ataupun citra RSIA Budhi Mulia ini “

Dari penjelasan wawancara diatas oleh pihak humasnya sendiri lama waktu tunggu pasien rawat jalan juga merupakan jobdesc humas, yang dimana humas bertanggung jawab dalam pelayanan pasien.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana strategi seorang humas (*Public Relations*) RSIA Budhi Mulia Pekanbaru dalam menangani adanya lama waktu tunggu pasien rawat jalan. Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah ini dan judul penelitian ini adalah “Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. RSIA Budhi Mulia tergolong masih baru di pekanbaru, pasien ramai atau tidak tetap mengalami waktu tunggu yang bisa di katakan lama menunggu.
2. RSIA Budhi Mulia pekanbaru mengalami lama waktu tunggu di pelayanan khususnya di resep pengambilan obat.
3. Pasien rawat jalan ingin di dahulukan lebih awal ,padahal sudah ada antrian untuk menunggu giliran.
4. Strategi Humas dalam menangani suatu masalah yang ada di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan mengingat begitu luasnya ruang lingkup penelitian, maka peneliti lebih memfokuskan penelitian mengenai Strategi Humas dalam menangani lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di farmasi atau pengambilan obat di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Hal yang sangat penting untuk memulai suatu penelitian adalah adanya masalah yang akan diteliti. Agar penelitian dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka penelitian harus merumuskan suatu masalah. Adapun rumusan masalah dari latar belakang yang di paparkan diatas yaitu :

“Bagaimana Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Strategi Humas Dalam Menangani Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru. Melalui penelitian ini akan bisa diketahui upaya yang dilakukan RSIA Budhi Mulia Pekanbaru dalam menjalankan Strategi Humas (*Public Relations*) dalam menangani lama waktu tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru tersebut.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dibuat ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran atau referensi tambahan bagi penuntut ilmu dalam bidang yang sama yaitu dalam bidang ilmu komunikasi khususnya di bagian *Public Relations* (Humas) dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi pihak rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan suatu informasi tentang sistem lama waktu tunggu pada pelayanan pasien rawat jalan khususnya pada bagian pengambilan resep obat pasien rawat jalan.

2. Bagi peneliti, dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan di bidang ilmu komunikasi tentang kepuasan serta pelayanan yang ada di rumah sakit.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Strategi

Strategi di dalam sebuah perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting karena berhasil atau tidaknya suatu kegiatan banyak ditentukan oleh strategi, sehingga perusahaan atau organisasi harus menggunakan istilah staretgi untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaannya. Menurut Effendy (2009:32), bahwa :

“Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*magement*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi pada peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus bisa atau mampu menunjukkan bagaimana strategi operasionalnya.” (Larasati, 2017:24)

Hal lain mengenai strategi seperti yang didefinisikan oleh Stephen Robbins (1990), bahwa : “ Suatu penentuan untuk tujuan jangka panjang perusahaan, memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan dari khalayak untuk mencapai tujuan.”

“Strategi Humas adalah manajemen hubungan antara organisasi dan khalayak atau *stakeholder* yang bervariasi dengan skala prioritas berbeda dari waktu ke waktu. Pertumbuhan ekonomi makro dan mikro, serta studi manajemen lingkungan telah menambah penekanan pada ranah Humas dalam dimensi organisasi yang lebih dari sekedar memperoleh keuntungan dan untuk emmasukn tanggung jawab sosial sebagai salah satu ukuran kesuksesan korporat. Kegiatan Humas berperan penting bagi kebijakan organisasi berkaitan dengan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi aktivitas bisnis perusahaan. Faktor-faktor ini termasuk stratifikasi sosial, kesejahteraan sosial, serta proses-proses politik hukum, dan peraturan yang berhubungan dengan operasi perusahaan.Semua faktor ini perlu dipahami karena dapat mempengaruhi reputasi organisasi dan penerimaan publik” (Larasati, 2017 : 25).

2. Humas (Public Relations)

Public Relations adalah suatu bentuk komunikasi yang direncanakan terus menerus dengan sengaja, antara suatu organisasi atau perusahaan dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik baik itu internal maupun eksternal (Gifari and Purnama 2018).

Public Relations (hubungan masyarakat) adalah bisa dikatakan multi ilmu dimana PR (*Public Relations*) adalah salah satu jurusan yang mempelajari banyak hal terutama di bidang komunikasi. PR juga sering dipergunakan untuk perusahaan-perusahaan yang udah bertaraf nasional bahkan bertaraf internasional. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya PR dalam suatu organisasi maupun perusahaan (Kendall dkk, 2019:89).

Dari uraian diatas *Public Relations* merupakan suatu hal yang penting dalam perusahaan maupun organisasi dimana seorang *Public Relation* mampu berkomunikasi yang baik terhadap publiknya agar menciptakan suatu citra yang positif dari perusahaan maupun organisasi kepada eksternal dan internal publik atau masyarakat umum serta konsumen(Pelanggan).

Menurut J.C.Seidel *Public Relations* adalah proses yang berkelanjutan dari usaha-usaha management untuk memperoleh *Goodwill*, saling pengertian dari para langganannya, pegawainya dan publik umumnya agar menciptakan citra yang baik bagi masyarakat, *external* dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan (Fullchis & Trivena, 2018:11-12).

Sedangkan menurut W. Emerson Reck *Public Relations* adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, penentuan pelayanan-

pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan *goodwill* dari mereka (Fullchis & Trivena, 2018:11-12).

Jadi berdasarkan dua definisi-definisi diatas terdapatlah di dalam *Public Relations* suatu kegiatan ataupun menanamkan *goodwill* kepercayaan yang di proses penetapan kebijaksanaan untuk menentukan pelayanan-pelayanan yang baik kepada public.

Hubungan masyarakat (PR) merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antar organisasi dan masyarakatnya, yang melibatkan manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisi dan menekankan tanggung jawab manajemen dan melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi kecenderungan, dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya.

dalam buku Ruslan (Ruslan, 2014:39) salah satu tujuan Humas adalah untuk mengembangkan dan memelihara hubungan sosial dan lingkungan hidup yang baik sesuai dengan tujuan terbaik dari pihak organisasi untuk meningkatkan kemakmuran bersama.

Public Relations (PR) merupakan fungsi manajemen sebuah perusahaan agar tercapainya target tertentu, yang sebelumnya harus membuat

suatu program kerja yang sebelumnya sudah di rencanakan oleh pihak perusahaan yang terlibat dalam rencana program tersebut, karena program kerja yang dibuat oleh humas bisa mengubah citra perusahaan, khususnya rumah sakit, dimana program kerja atau kebijakan seorang humas rumah sakit sangat berperan sekali terhadap pasien , agar citra yang diambil oleh pasien atau pun pelanggan bisa dinilai positif karena itu menyangkut kepada rumah sakit itu sendiri.

Secara garis besar tujuan humas menyangkut tiga hal yaitu :

1. Reputasi dan citra, tugas humas tidak lepas dari reputasi dan citra, dengan asumsi bahwa citra yang positif akan berkaitan dengan tingginya akses public terhadap output dari organisasi tersebut.
2. Jembatan komunikasi, humas menjadi komunikator dan mediator organisasi dengan lingkungan nya
3. *Mutual benefit relationship*, yaitu humas harus menjamin kepada public bahwa organisasi berada didalam operasinya memiliki niat baik dalam berbisnis yang diwujudkan dalam tanggung jawab social dan diekspresikan melalui hubungan saling menguntungkan diantara organisasi dengan publiknya.

Humas berperan penting dalam suatu perusahaan, apabila perusahaan tersebut dinilai negatif oleh publik maka akan beresiko pada citra perusahaan itu sendiri. Citra pada dasarnya merupakan sesuatu yang

memang ingin ditampilkan oleh perusahaan dengan tujuan agar perusahaan tersebut dapat lebih dikenal dan mendapat penerimaan yang baik oleh masyarakat. Namun citra dalam hal ini tidak terbatas hanya pada apa yang ingin ditampilkan oleh perusahaan, tetapi citra juga dapat dipengaruhi oleh bagaimana kinerja atau penampilan diri para pekerja atau profesional pada perusahaan yang bersangkutan (Agustina, 2018:31)

3. Lama Waktu Tunggu

Waktu tunggu pasien bisa di definisikan dalam pengambilan nomor antrian setelah kasih resep ke tempat farmasi hingga mengambil obat sampai meninggalkan kembali tempat farmasi tersebut dengan di kategorikan menunggu pasien rawat jalan karena dimanapun pasien berobat akan mengalami waktu tunggu tetapi dengan porsi waktu yang berbeda.

Waktu tunggu adalah suatu masalah yang sering sekali menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit, waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter hingga pengambilan obat. Waktu tunggu di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, pelayanan poliklinik, Pelayanan Farmasi atau pengambilan obat dan lain sebagainya. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut bisa mengelola komponen pelayanan yang

disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes RI, 2007) dalam (Aris, 2014:20-21).

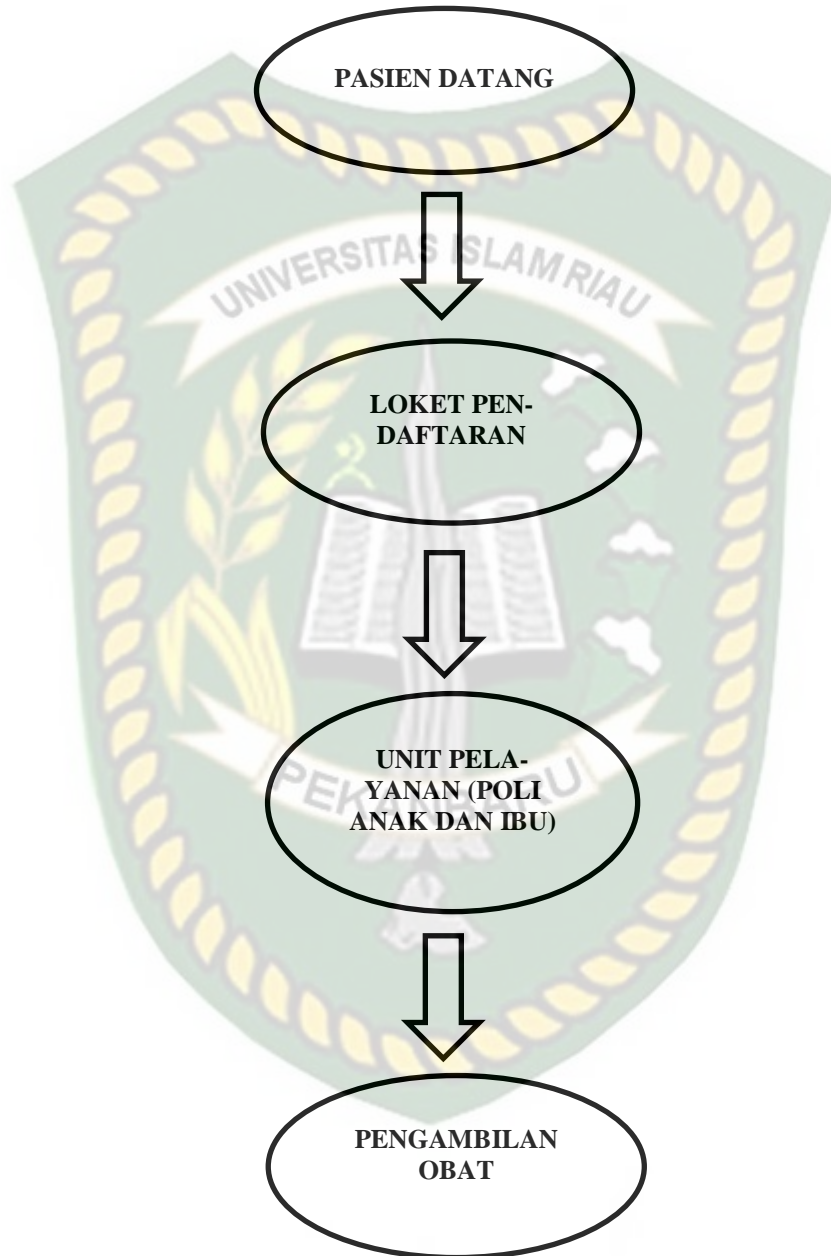
Waktu tunggu pada pelayanan obat racikan membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan obat non racikan, karena obat racikan tidak hanya mempersiapkan obat tetapi juga perlu menghitung dosis obat, penimbangan bahan obat serta melakukan peracikan dalam bentuk kapsul dan lain sebagainya.

Adapun waktu-waktu tersebut terdistribusi sebagai berikut :

1. Waktu yang dibutuhkan untuk berobat di instalasi rawat jalan yaitu mulai pendaftaran sampai menerima obat di bagian apotek yaitu 97 menit.
2. Waktu tunggu di rawat jalan yaitu mulai pendaftaran sampai dipanggil masuk untuk diperiksa dokter memerlukan waktu rata-rata 39 menit (Rikomah, 2017:137).

Gambar 2.1 Sistem waktu tunggu atau antrian pasien rawat

Jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru



Sumber : Dok. Rumah sakit Budhi Mulia Pekanbaru

Gambar diatas menunjukkan struktur waktu tunggu pasien rawat jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru. Dapat kita lihat ada beberapa tahapan yang dilalui oleh pasien rawat jalan dari mulai datang , mengambil nomor

antrian untuk menunggu giliran di poli anak maupun poli ibu pasien rawat jalan hingga antri kembali pada saat pengambilan obat, setelah melakukan pengamatan mengenai sistem waktu tunggu di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru jelas terlihat tidak adanya jaminan untuk melayani waktu yang cepat.

4. Pelayanan Resep Obat

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Menurut Kotler (2007:18) dalam (Firdaus 2015) pelayanan atau service adalah suatu tindakan ataupun kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Resep adalah permintaan tertulis dan elektronik dari seorang dokter kepada apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan/atau membuat, meracik, serta menyerahkan obat kepada pasien. Resep harus ditulis dengan jelas dan lengkap. Pelayanan Resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian Resep, penyiapan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan termasuk peracikan Obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi. Pada setiap tahap alur pelayanan Resep dilakukan upaya pencegahan terjadinya kesalahan pemberian obat (*medication error*).

Sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, membuat beberapa kendala yang dihadapi unit rumah sakit seperti kurangnya tenaga kerja, terbatasnya

pengetahuan manajemen rumah sakit dan fungsi farmasi rumah sakit, kebijakan manajemen rumah sakit.

Sehubung dengan beberapa kendala yang dihadapi beberapa unit rumah sakit dalam pelayanan farmasi atau pelayanan obat, maka saatnya pula farmasi rumah sakit menginventarisasi semua kegiatan farmasi yang harus dijalankan dan berusaha mengimplementasikan secara prioritas sesuai kondisi rumah sakit.

5. Pasien Rawat Jalan

Pasien Rawat jalan merupakan pasien yang hanya ingin berobat jalan atau konsul kepada dokter tanpa mengharuskan pasien tersebut rawat inap. Rawat jalan mempunyai tujuan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya.

6. Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dimana menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rumah sakit juga memiliki fungsi yaitu sebagai sarana pelayanan kesehatan maupun bagian rantai rujukan pelayanan kesehatan (Waty, 2018:31).

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), Penyembuhan penyakit

(*Kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat (Alfiana 2019:11).

Adapun beberapa pelayanan rumah sakit sebagai berikut :

1. Rawat Jalan
2. Gawat Darurat
3. Rawat Inap
4. Intensif
5. Operasi
6. Radiologi
7. Laboratorium
8. Pelayanan Gizi

Sedangkan rawat jalan rumah sakit sebagai berikut :

1. Pelayanan
2. Keuangan
3. Aturan
4. Kepuasan Pasien
5. Manajemen
6. Kondisi Masyarakat

b. Rumah Sakit Ibu dan Anak

Rumah sakit ibu dan anak berdasarkan pelayanan dan fasilitas yang ada ditujukan supaya ibu dan anak merasa aman serta nyaman untuk berada di rumah sakit. Diketahui bahwa baik ibu yang sedang mengandung maupun tidak serta ibu yang sedang mengalami penyakit seputar kehamilan tentu sa-

ja memilih karakter yang berbeda, sehingga perlu pelayanan khusus untuk para ibu di bidang kesehatan. Hal ini hampir serupa dengan karakter anak kecil yang tidak mungkin disamakan dengan orang dewasa pada umumnya, sehingga dalam perkembangan jaman saat ini, pelayanan maupun fasilitas bagi ibu dan sangat diharapkan keberadaannya (Richardus, 2012:22).

B. Definisi Operasional

Penelitian ini definisi operasionalnya adalah mengenai definisi yang dapat memberikan penjelasan terhadap teori yang digunakan untuk membahas strategi humas dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

1. Strategi Humas

Strategi humas merupakan suatu strategi dari seorang humas yang mempunyai jabatan di suatu organisasi ataupun perusahaan, dimana humas sangat berperan dalam suatu citra perusahaan jika terjadi suatu masalah yang tidak diinginkan. Strategi humas yang harus di ambikan kedepannya ketika perusahaan khususnya yang peneliti teliti sekarang dirumah sakit Budhi Mulia Pekanbaru yang mempunyai keluhan pasien bahwasannya terjadi lama waktu tunggu tempat farmasi atau pengambilan obat di rumah sakit tersebut. Dapat kita ketahui dengan adanya cara tersebut dirumah sakit atau perusahaan itu humas juga berperan atau mempunyai jobdescnya yang bertanggung jawab dengan masalah yang ada dirumah sakit, dengan adanya tanggung jawab itu humas harus mempunyai strategi bagaimana yang harus

dijalankan pihak humas agar bisa memberikan kepuasan pada pasien khususnya pasien rawat jalan.

Peneliti menggunakan konsep atau teori strategi Humas George R. Terry yang dimana ada Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Evaluasi (*Evaluating*) karena disini permasalahannya mengenai suatu strategi yang akan dilakukan oleh humas kedepannya untuk mencapai suatu proses yang lebih cepat, adapun konsep yang digunakan yaitu :

- a. Perencanaan (*Planning*) Pada dasarnya perencanaan (*planning*) adalah menentukan kegiatan yang hendak dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Perencanaan merupakan fungsi awal dari seluruh fungsi manajemen. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Rencana strategis (*strategic planning*) merupakan rencana yang mencakup tujuan jangka panjang dan bersifat umum yang ingin dicapai perusahaan. Perencanaan juga suatu asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- b. Organisasi (*Organizing*) proses untuk memastikan bahwa penyusunan organisasi telah sesuai dengan tujuan, sumber daya dan lingkungan. *Organizing* ini dapat meliputi pembagian pekerjaan ke dalam tugas-tugas yang spesifik atau menentukan orang-orang yang berhak untuk menjalankan tugas. Hal penting lainnya dalam *organizing* adalah pem-

bagian kelompok kegiatan kedalam beberapa departemen atau sub divisi.

- c. Pelaksanaan (*Actuating*) merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena itu para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Pengarahan merupakan istilah yang sering dikenal sebagai penggerakan atau pengawasan yaitu fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Pengarahan dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan, maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai. Pengarahan ibarat kunci starter mobil, artinya mobil baru dapat dijalankan jika kunci starternya telah melaksanakan fungsinya. Demikian juga proses manajemen, baru terlaksana setelah fungsi pengarahan diterapkan
- d. Pengawasan (*Controlling*) yaitu peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak.

2. Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat

Lama waktu tunggu pada pelayanan resep obat di farmasi merupakan suatu pelayanan rumah sakit yang banyak sekali di keluhkan oleh beberapa pasien yang berobat di rumah sakit khususnya pasien rawat jalan. Dengan

adanya lama waktu tunggu itu membuat ketidaknyamanan atau ketidakpuasan pada pasien. Salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit adalah waktu tunggu obat. Resep obat dibagi menjadi 2 komponen ada yang racikan dan ada juga yang tidak racikkan. Waktu tunggu pelayanan racikan lebih lama dibandingkan dengan resep obat yang non racikan, karena racikan lebih disesuaikan dengan dosis yang sudah di arahkan oleh dokter. Menteri kesehatan memberikan standar waktu dari mulai pasien menyerahkan resep hingga menerima obat memiliki standar waktu lebih kurang 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah tenggang waktu sampai lebih kurang 60 menit.

Menurut Wongkar L (2000) dalam penelitiannya mengatakan bahwa sejumlah faktor yang memberikan kontribusi terhadap waktu tunggu pelayanan resep, adalah sebagai berikut :

- a. Jenis resep, jenis resep dibedakan antara lain racikan dan non racikan. Dimana jenis resep racikan membutuhkan waktu lebih lama yaitu sebesar 92,7 menit dibandingkan dengan jenis resep jadi yaitu sebesar 35,6 menit.
- b. Jumlah Resep dan kelengkapan resep. Dalam hal ini adalah jumlah item resep, dimana setiap penambahan item obat didalam resep akan memberikan penambahan waktu pada setiap tahap pelayanan resep. Dalam penelitiannya diperlihatkan jumlah item obat yang banyak membutuhkan waktu pelayanan lebih lama yaitu sebesar 66 menit dibandingkan dengan jumlah item sedikit yaitu 33,8 menit.

- c. Shift petugas, dimana pada shift pagi memerlukan waktu pelayanan yang lebih cepat 81,6 menit dibandingkan dengan shift sore.
- d. Ketersediaan SDM yang cukup dan terampil, sehingga dapat mengurangi lama waktu pelayanan resep di Instalasi Farmasi.
- e. Ketersediaan obat sesuai resep yang diterima, sehingga waktu yang untuk mencari obat pengganti yang lain dapat dikurangi.
- f. Sarana dan fasilitas yang dapat menunjang proses operasi pelayanan resep, antara lain pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih yang dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya.
- g. Partisipasi pasien/keluarganya selama menunggu proses layanan resep.

3. Pasien Rawat Jalan

Pasien rawat jalan yaitu suatu pasien dengan maksud dan tujuan untuk diagnosis atau pengobatan pasien dengan tidak mengharuskan pasien dirawat inap serta tidak mengeluarkan biaya untuk menginap. Adapun tata cara pasien rawat jalan untuk datang ke rumah sakit yaitu harus mengikuti prosedur yang ada dengan diawali dengan pendaftaran apakah pasien itu sendiri merupakan pasien lama atau pasien baru, dan setelah melakukan pendaftaran pasien rawat jalan biasanya diarahkan menuju poliklinik untuk melakukan pemeriksaan oleh dokter, setelah melakukan pemeriksaan dokter akan memberikan resep obat untuk pasien rawat jalan dan pasien menunggu untuk antrian obat di farmasi.

4. Pasien Ibu Rawat Jalan

Pasien ibu rawat jalan di RSIA merupakan dimana pasien ibu atau bisa dikatakan dengan pasien ibu hamil yang ingin konsultasi kepada dokter anak bagaimana perkembangan janin yang ada di perut ibu hamil tersebut. Selama masa kehamilan, ibu dan janin adalah fungsi yang tak terpisahkan, ibu hamil juga memerlukan terapi obat karena gangguan kesehatan, baik yang berkaitan maupun yang tidak berkaitan dengan proses kehamilan. Dengan adanya pemeriksaan tersebut dokter akan memberikan catatan mengenai obat ataupun vitamin yang akan diberikan kepada pasien khususnya pasien ibu yang sedang hamil, maka dari itu dengan adanya resep obat dari dokter itu sendiri pasien di harapkan untuk bisa mengantri sesuai dengan nomor antrian yang sudah ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit.

5. Pasien Anak Rawat Jalan

Pasien anak rawat jalan bisa dikatakan dengan poli anak, dimana pasien anak rawat jalan terlebih dahulu memeriksa keadaannya di pelayanan pasien rawat jalan yang mempunyai dokter dan perawat yang berkompeten dalam bidangnya. Poli di dalam RSIA ini melayani pemeriksaan pasien anak dari umur 0 hari-12 tahun tahun Poli anak yang merupakan keseluruhan pelayanan untuk bayi dan anak dalam memberikan konsultasi bagi segala kelainan penyakit yang biasa di derita oleh bay dan anak. Setelah melakukan pemeriksaan dokter, dokter akan memberikan resep obat anak kepada orang tua yang mendampingi anak tersebut, setelah itu orang tua anak akan

menunggu giliran obat di ruangan farmasi yang telah di sediakan di RSIA tersebut.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	(Tamri Sahlawati 2018)	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat di Instalasi Famasi Unit Rawat Jalan Rumah sakit Dik Pusdikkes Kodiklat Tni Ad Kramat Jati Jakarta Timur.	Kuantitatif	Lama waktu tunggu lebih ke pelayanan resep waktu tunggu rata-rata untuk jenis resep paten dengan pasien rawat jalan adalah 14 menit 34 detik dimana 60,2% untuk resep racikan 26 menit 14 detik 78,3%, sementara rata-rata waktu tunggu pelayanan yang paling sedikit 15 menit 44 detik, sedangkan dengan item paling banyak 18 menit 18 detik.
2.	(Bustani dkk. 2015)	Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara	Kualitatif	Mendapatkan kedatangan pasien dengan di antar oleh keluarganya. Penelitian ini lebih ke waktu tunggu pendaftaran yang dimana kurangnya petugas, ruangan yang kurang memadai, dan adanya gangguan koneksi internet serta keterbatasan sumber daya manusia.

3.	(Zayanthy, Saptaningsih, and Andarusito 2017)	Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika	Kualitatif	Terdapat pasien rawat jalan yang mengalami waktu tunggu di pelayanan poliklinik untuk melakukan pemeriksaan di ruang dokter. Terhitung rata-rata waktu tunggu pasien poliklinik obgyn yaitu 87 menit. Sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang telah ditetapkan melalui keputusan menteri kesehatan RI No.129/Menkes/SK//II/2008 tentang waktu tunggu pasien yaitu kurang atau sama dengan 60 menit.
----	---	---	------------	--

Dari tabel diatas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di lakukan oleh penulis. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti lama waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit , sedangkan perbedaannya peneliti lebih memperdalam penelitian tentang analisis strategi humas dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat dan juga memiliki objek yang berbeda. Didalam penelitian terdahulu terdapat perbedaan maupun persamaan dari sifat metodologi, yaitu ada yang bersifat kualitatif dan ada juga yang bersifat kuantitatif . Di dalam penelitian ini, peneliti lebih ke sifat kualitatif, Dimana ingin menganalisa lebih dalam strategi dari humas ketika pasien mengeluh tentang lama waktu tunggu yang di hadapinya khususnya di tempat farmasi atau resep obat. Walaupun di penelitian terdahulu ada yang memfokuskan tentang tempat pelayanan farmasi, pelayanan pendaftaran, dan juga pelayanan poliklinik yang memiliki sama-sama waktu tunggu yang lama.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengkaji berbagai fenomena-fenomena yang ada dalam kehidupan sesungguhnya atau melukiskan realitas sosial yang kompleks ada pada masyarakat dan membantu peneliti dalam mengumpulkan berbagai informasi terkait strategi *Public Relations* (Humas) dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru.

Menurut (Lexy J. Moleong, 2015:4) bahwa “metodologi penelitian kualitatif yaitu sebagai prosedur suatu penelitian yang dimana menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang atau suatu perilaku yang diamati”. Menurut pendapat ini lebih diarahkan pada latar belakang secara utuh. Sedangkan menurut Kirk dan Miller yang di kutip oleh (Lexy J. Moleong 2015:4), Peneliti kualitatif menurutnya adalah “ Tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diambil ke simpulan bahwa penelitian kualitatif adalah pengambilan data diambil secara nyata dan langsung turun ke lapangan , yang bertujuan untuk mencari atau menggali informasi lebih dalam lagi dan menemukan fenomena-fenomena apa saja yang terjadi di suatu tempat yang ingin di teliti menggunakan metode yang ada atau bisa dikatakan

menggambarkan lebih jelas mengenai situasi sosial ataupun kejadian masyarakat sekitar yang belum terpecahkan serta menganalisa dengan mudah dipahami dan disampaikan tanpa melakukan perhitungan statistik.

Penelitian tentang Analisa Strategi *Public Relations* dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalandi rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru lebih relevan menggunakan penelitian kualitatif yang memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam mengungkapkan fenomena tersebut dengan cara mencari data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan seorang humas tentang lama waktu tunggu pasien khususnya pasien rawat jalan dan menemukan strategi-strategi apa saja yang akan dilakukan seorang humas kedepannya.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian menurut Suharsini (Arikunto 2016:26), memberi suatu batasan subjek penelitian sebagai hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan subjek di dalam sebuah penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena subjek itulah yang akan diamati peneliti.

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang akan memberikan informasi atau data yang ingin diteliti atau dilaksanakan si peneliti. Adapun informan yang dipilih peneliti dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Seorang Humas RSIA Budhi Mulia Pekanbaru (Manajemen RSIA Budhi Mulia)
- b. Salah satu staff apoteker di bagian Farmasi RSIA Budhi Mulia Pekanbaru
- c. Orang Tua dari pasien anak rawat jalan yang sudah menunggu waktu tunggu pengambilan obat di rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru (RSIA Budhi Mulia Pekanbaru).
- d. Pasien ibu hamil rawat jalan yang sudah menunggu waktu tunggu pengambilan obat di rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru (RSIA Budhi Mulia Pekanbaru).

Dari kriteria di atas, dapat di simpulkan bahwasannya peneliti mengambil beberapa subjek untuk menentukan orang yang dapat dijadikan subjek penelitian yaitu Humas RSIA Budhi Mulia Pekanbaru yang merupakan satu-satunya humas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Budhi Mulia tersebut, dan peneliti juga akan mengambil subjek salah satu staff di bagian apoteker ataupun farmasi ingin mengetahui apa yang membuat obat racikan maupun non racikan bisa menunggu lama serta peneliti akan mewawancarai orang tua pasien anak rawat jalan serta ibu hamil yang sedang berobat rawat jalan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru. Peneliti mengambil subjek orang tua dari anak dikarenakan yang berobat di RSIA Budhi Mulia mayoritas anak-anak.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu masalah yang harus di kaji dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang humas

(*Public Relations*) menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan pada rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru, dipilihnya rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru ini karena memiliki data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir.

Menurut Sugiyono (2009:38) dalam (Hakim Azizul, 2015:35) objek penelitian adalah sebagai berikut :

“Suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau suatu kegiatan yang mempunyai bermacam variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk bisa di pelajari dan setelah itu bisa menarik kesimpulannya.”

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya objek penelitian yaitu sebuah tempat penelitian yg dianggap penting bagi peneliti untuk bisa melakukan sebuah penelitian atau tugas akhir karya ilmiah peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda pula.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Budhi Mulia, yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 226-228 Sidomulyo Timur, Arengka, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian langsung ke lapangan dalam kurun waktu lebih kurang 6 bulan demi untuk mendapatkan informasi

data dari tempat peneliti yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal serta sampai skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Tabel 3.1
Tabel Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2021																							
		JAN				FEB				MART				APR				MEI				JUN			
		1	2	3	4	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP		X	X																					
2	Seminar UP					X																			
3	Revisi									X															
4	Penelitian Lapangan													X											
5	Pengelolaan Data dan Analisis Data														X										
6	Konsultasi Bimbingan skripsi															X									
7	Ujian Skripsi																						X		
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																							X	
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																								X

D. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan data disebut responden atau orang yang merespon pertanyaan-pertanyaan dari peneliti. Berdasarkan sumbernya data terbagi menjadi :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diambil dari sumber data primer atau sumber data dilapangan (Bungin,2013:128) dalam (Hakim azizul, 2015:37). Dalam penelitian ini data langsung diambil oleh pihak rumah sakit khususnya humas, serta beberapa pasien rawat jalan yang berobat di rumah sakit ibu dan anak Budhi Mulia Pekanbaru. Dimana peneliti melakukan wawancara secara mendalam untuk memperoleh informasi data dari pihak humas, melakukan pengamatan (observasi), dan juga dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan berdasarkan kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Laporan penelitian berisikan kutipan-kutipan berupa jurnal, thesis, buku bacaan dan untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Moleong, 2012:11) dalam (Hakim azizul, 2015:37) Dan juga diperoleh dari dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian dari wawancara dengan pihak Humas Rumah Sakit ibu dan anak Budhi Mulia, catatan atau memo, rekaman suara dan dokumen lainnya sebagai bahan informasi penunjang penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data agar mendapatkan data yang lengkap. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan juga dokumentasi sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini , peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yang hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 jenis yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan juga wawancara mendalam (*in-depth interview*), namun disini peneliti lebih memilih jenis penelitian wawancara mendalam dan wawancara semi terstruktur yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Sulistyo-Basuki,2006:173) dalam (Ni'mah Ghaniya, 2016:39).

Proses wawancara diawali dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan informan khususnya Humas Rumah Sakit Budhi Mulia mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan diluar pertanyaan yang terdapat di pedoman wawancara untuk semakin memperdalam penelitian. Informasi. Untuk menghindari kehilangan informasi dari wawancara dengan informan peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam suara pada ponsel, disamping itu peneliti juga melakukan pencatatan hal-hal penting yang disampaikan informan pada saat wawancara. Hal yang ditanyakan kepada informan yaitu mengenai bagaimana startegi pihak humas menangani lama waktu tunggu pada saat pasien rawat jalan menunggu resep obat di farmasi dan beberapa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Budhi Mulia Pekanbaru.

2. Observasi

Observasi menurut (Morris, 1973:906) dalam (Syamsudin, 2015:404) observasi adalah suatu aktivitas mencatat gejala atau peristiwa dengan bantuan alat atau instrumen untuk merekam guna tujuan ilmiah dan tujuan yang lainnya.

Pada dasarnya tujuan observasi untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas yang berlangsung, individu yang terlibat dalam aktivitas dan perilaku yang muncul.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih observasi non partisipan karena pengamatan yang dilakukan oleh observer tanpa terjun langsung ke dalam anggota kelompok yang akan diobservasi sehingga observer hanya sebagai pengamat. Adapun observasi yang peneliti gunakan ialah observasi non partisipan. Dengan begitu, penulis dapat mengorek info dengan lebih leluasa karena tidak terikat dengan sumber data. Maka itu peneliti memilih observasi non partisipan yang turun langsung ke lapangan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru dan mengamati suatu peristiwa yang terjadi di dalam Rumah Sakit tersebut tanpa adanya terlibat dalam suatu perusahaan itu sendiri.

3. Dokumentasi

Menurut Bungin (2007:121) dalam (Natalina, 2014:178) dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis”. Sedangkan Sugiyono (2007:329) dalam (Natalina, 2014:178) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar, atau

karya-karya monumental dari seseorang.” Pada penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi berupa gambar atau foto yang mendukung sepenuhnya bagi peneliti.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan data yang peneliti gunakan yaitu Teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi menurut (Wijaya 2019) pengungkapan data yang dilakukan pada sumber data. Menguji ungkapan, menguji kredibilitas data dengan triangulasi yaitu dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. triangulasi teknik ini dapat dilakukan dengan menggabungkan dengan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi melalui triangulasi metode ini agar bisa membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.

Teknik ini dianggap mendekati dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu dengan menggunakan berbagai sumber dan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk mendapatkan informasi yang handal dan gambar yang utuh mengenai suatu informasi dari pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak budhi mulia tersebut khususnya pada manajemen Humas serta dengan beberapa pasien rawat jalan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut (Farida, 2014:169) dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif menyatakan bahwa :

“Analisa data merupakan langkah setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecah masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan tidak berguna jika tidak dianalisis. Data mentah perlu ditipologikan ke dalam kelompok, dan dianalisis untuk menjawab masalah atau menguji hipotesis..”

Pada dasarnya, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data atau penyederhanaan (*data reduction*), paparan/sajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Menurut (Farida, 2014:174) reduksi data dalam penelitian melakukan proses pemilahan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi ini berlangsung pada saat penetapan pokok permasalahan sampai dengan teknik pengumpulan data yang dipakai.

2. Penyajian Data

Menurut (Farida, 2014:175) penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun

berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis, dan sistematis, sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian yang didasari dari hasil wawancara dan temuan di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut (Farida, 2014:176,177) mengatakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan ini hanyalah salah satu kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Hal ini sangat berbeda dengan penarikan simpulan dalam penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan pengujian hipotesis. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah RSIA Budhi Mulia Pekanbaru

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakikatnya, rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi yang dimaksud memiliki makna bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, melainkan tanggung jawab bersama dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Berkembangnya RSIA Budhi Mulia Pekanbaru berawal dari sebuah apotek yang terdapat Klinik Praktek Dokter Spesialis Kandungan dr. Budi Mulyana, Sp.OG pada tahun 2010 yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 226-228, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau.

Dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lengkap, mendorong dr. Budi Mulyana, Sp.OG untuk mengembangkan apotek tersebut menjadi salah

satu rumah sakit pilihan masyarakat terhitung tanggal 23 Desember 2013.

Pada awalnya, RSIA Budhi Mulia Pekanbaru memiliki luas lahan 6.957 m² dan total luas bangunan 4.218,55 m². Rumah sakit yang mempunyai gedung 3 lantai ini memiliki 17 kamar rawat inap dengan 25 tempat tidur. Pada akhir tahun 2017, RSIA Budhi Mulia Pekanbaru menambah 1 gedung dengan jumlah 7 lantai sehingga luas bangunan menjadi 5.874,75 m² dan terus melakukan pembangunan, dan telah diselesaikan 36 tempat tidur. RSIA Budhi Mulia Pekanbaru memiliki fasilitas Unit Gawat Darurat (UGD), apotek (instalasi farmasi), laboratorium, fasilitas ruang bayi, *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU), *Special Care Unit* (SCN), kamar bersalin, kamar operasi, serta fasilitas lainnya yang akan terus dikembangkan untuk memberikan pelayanan yang paripurna dan lengkap kepada semua pasiennya.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada, RSIA Budhi Mulia Pekanbaru melaksanakan kegiatan survei akreditasi program khusus pada tanggal 11-13 Desember 2018 dan telah dinyatakan lulus akreditasi perdana dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

2. Profil Rumah Sakit Budhi Mulia Pekanbaru

Rumah Sakit Budhi Mulia Pekanbaru adalah Rumah sakit ibu dan anak khususnya mayoritas untuk anak-anak dan ibu hamil. Dimana rumah sakit ini memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap

pasien yang akan berobat di RSIA Budhi Mulia khususnya rawat jalan maupun rawat inap. Berikut penulis paparkan tentang profil dari RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

Nama Rumah Sakit	: RSIA Budhi Mulia Pekanbaru
Berdiri	: 2010
Pemilik	: Dr. Budi Mulyana, Sp. OG
Alamat	: Jl. Soekarno-Hatta No. 226-228 Pekanbaru
No. Telp	: (0761) 8417200
Kode Pos	: 28289
Kecamatan	: Marpoyan Damai
Kota	: Pekanbaru
Provinsi	: Riau
Jumlah Tempat Tidur	: 36 Tempat Tidur
Luas Lahan	: 6.957 m ²
Luas Bangunan	: 5.874,75 m ²
Motto	: “Nyaman, Kekeluargaan, Dialogis, dan Interaktif.”

3. Visi dan Misi RSIA Budhi Mulia

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk mewujudkannya, dimana visi dan misi RSIA Budhi Mulia adalah sebagai berikut :

1. Visi RSIA Budhi Mulia Pekanbaru yaitu:

“Menjadi RSIA yang memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, suasana kekeluargaan, keramahan, dan kenyamanan.”

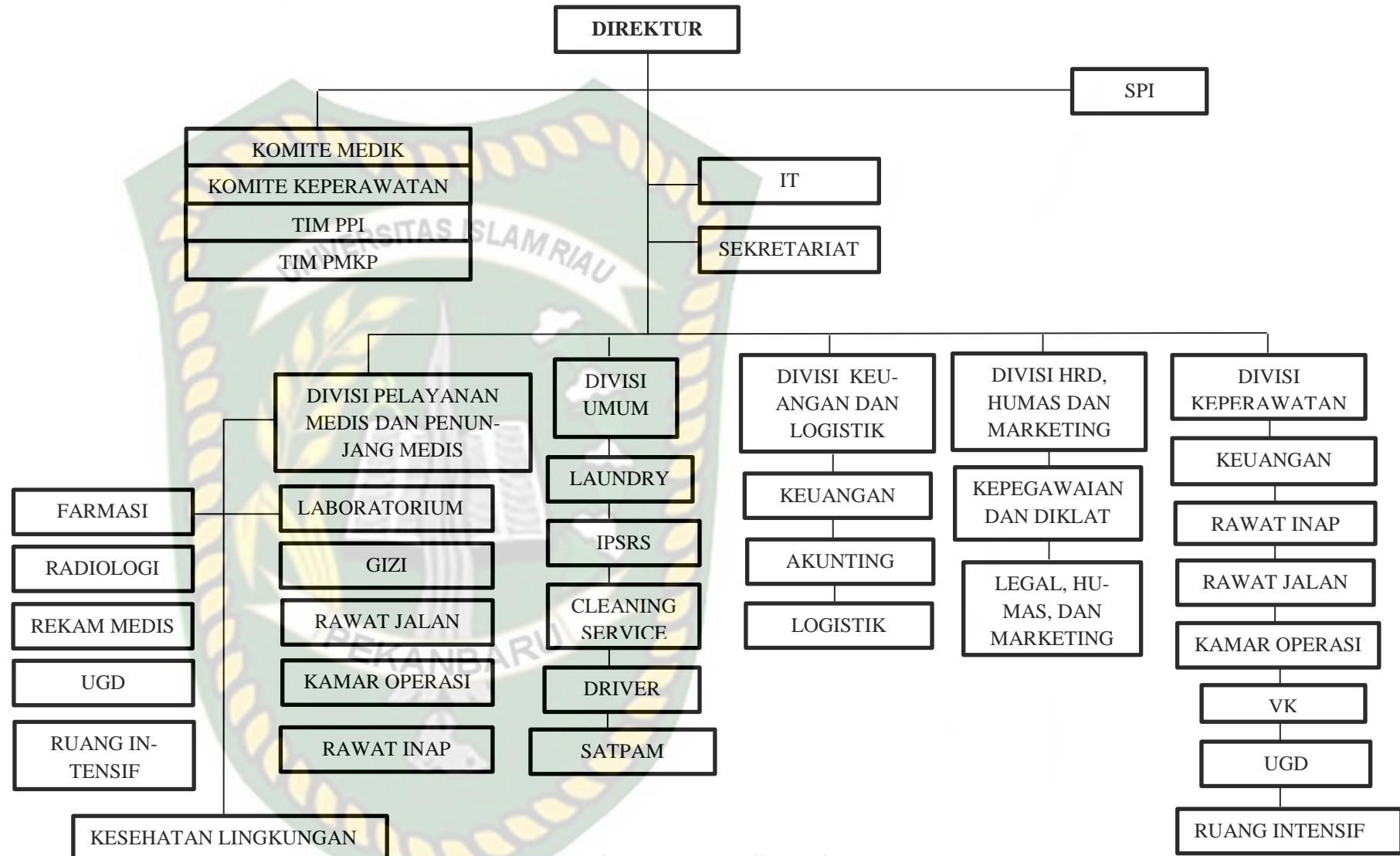
2. Misi RSIA Budhi Mulia Pekanbaru yaitu:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang bermutu, berorientasi kepada pasien dan mengandalkan kecepatan, ketepatan, keselamatan, dan kenyamanan yang berlandaskan etika dan profesionalisme.
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak, yang terintegrasi sesuai standar, berorientasi pada kepuasan pelanggan menuju persaingan yang kompetitif di tingkat regional.
3. Melaksanakan pelayanan dalam tim yang profesional, dinamis inovatif, berdedikasi tinggi, dan terpercaya.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis.
5. Memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak secara cepat, tepat, dan profesional.

a. Struktur Organisasi RSIA Budhi Mulia

Gambar 4.1

Struktur Organisasi di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru



Sumber : RSIA Budhi Mulia 2020

Adapun Uraian Tugas masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi RSIA

Budhi Mulia adalah :

1. Direktur

- a. Menyusun dan mengkomunikasikan kepada karyawan rumah sakit tentang rencana strategis, *master plan*, rencana tahunan & program kerja, kebijakan dan peraturan rumah sakit.
- b. Memfasilitasi, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan dari rencana tahunan & program kerja, kebijakan dan peraturan rumah sakit yang dibuat.
- c. Memfasilitasi terciptanya suasana yang kondusif bagi karyawan untuk bekerja dan memastikan bahwa operasional rumah sakit berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan tugas dan fungsi unit-unit rumah sakit sesuai peraturan & perundang-undangan yang berlaku.
- e. Memfasilitasi dan secara terus menerus melakukan evaluasi anggota untuk memberikan pelayanan yang bermutu agar memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan etika dan standar profesi.
- f. Memfasilitasi karyawan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja unit serta melakukan monitor dan evaluasi terhadap pelaksanaannya.
- g. Mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mendapatkan hasil yang maksimum.

2. Manajer Human Resources Development (HRD), Humas & Marketing

- a. Memimpin dan memfasilitasi seluruh anggota yang dibawah agar memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan berkualitas untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan rumah sakit.
- b. Membuat kebijakan, menyusun, memfasilitasi, dan melakukan evaluasi program kerja sejalan dengan kebijakan dan program kerja direktur rumah sakit.
- c. Memfasilitasi anggota untuk memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi harapan, sesuai dengan etika dan standar profesi.
- d. Memfasilitasi karyawan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja unit, serta melakukan monitor dan evaluasi terhadap pelaksanaannya.
- e. Mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mendapatkan hasil yang maksimum.
- f. Secara terus menerus melakukan evaluasi untuk peningkatan mutu agar pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan dan sesuai dengan etika dan standar profesi.
- g. Melakukan pembinaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan kepegawaian..

4. Layanan Dan Fasilitas Rumah Sakit

1. Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan Penunjang medis meliputi Farmasi, Laboratorium, Sterilisasi, dan Gizi.

a. Pelayanan Farmasi

Pelayan farmasi merupakan *revenue center* yang paling besar kontribusinya terhadap pendapatan rumah sakit. Jumlah lembaran resep yang dilayani unit ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Jumlah Lembar Resep di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru
Tahun 2018 s/d 2020

Indikator	Tahun		
	2018	2019	2020
Lembar Resep	50.926	49.011	38.448
Rata-rata/ Hari	140	134	105
Jumlah Resep	108.652	107.033	79.922
Rata-rata/ Hari	298	293	218

Pelayanan lembar resep pada tahun 2020 sebanyak 38.448 dan jumlah resep sebanyak 79.922

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, maka penulis akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berpedoman pada identifikasi masalah dalam penelitian. Data dalam penelitian didapatkan dengan melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan kepada 6 narasumber yang merupakan terlibat dalam menangani strategi lama waktu tunggu dan juga beberapa pasien yang terlibat mengalami waktu tunggu di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru. Kemudian juga melakukan observasi langsung kelapangan dimana setiap pernyataan yang diberikan langsung dilihat

secara langsung bagaimana penerapannya, guna memastikan kebenaran informasi yang di dapat oleh peneliti.

Pembahasan hasil penelitian akan diuraikan secara terperinci pada sub Bab ini. Data dan informasi yang telah didapat dari narasumber akan di analisa dan dibahas dari setiap fokus yang merupakan pokok dari penelitian ini.

1. Deskripsi Informan Penelitian

Berikut adalah Profil lengkap Narasumber yang terlibat dalam melakukan wawancara langsung kelapangan di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru.

- a. Nama : Triana Marlinawaty, Amd. SH
 Tempat dan tanggal lahir : Pekanbaru, 10 Maret 1985
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Humas RSIA Budhi Mulia
- b. Nama : Nurlela Pasaribu, Amd, SI
 Tempat dan tanggal lahir : Ujung Batu, 2 Mei 1987
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Tenaga Penunjang Medis Farmasi
- c. Nama : Widya Astuti
 Tempat dan Tanggal Lahir : Kerinci, 10 April 1984
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Informan : Pasien Ibu Hamil
- d. Nama : Indri Febrika

Tempat dan Tanggal Lahir : Pekanbaru, 20 Februari 1988

Jenis Kelamin : Perempuan

Informan : Orang Tua Pasien Anak Rawat Jalan

e. Nama : Tika Yulandari

Tempat dan Tanggal Lahir : Pekanbaru, 15 September 1992

Jenis Kelamin : Perempuan

Informan : Orang Tua Pasien Anak Rawat Jalan

2. Strategi Humas Dalam Menangani Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan Di RSIA Budhi Mulia Pekanbaru

a. Wawancara yang dilakukan dilapangan bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi Humas ketika menangani lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Berikut jawaban yang diberikan narasumber:

“Sebenarnya informasi yang diberikan cukup jelas sama pihak rumah sakit, pasien sebagian akan mengerti pada saat waktu tunggu yang cukup lama dirumah sakit ini, karena kan budhi mulia ini rumah sakit yang mayoritasnya anak-anak tentu banyak obat racikan yang dibuat oleh petugas farmasi emang menyiapkan obat itu cukup lama, mungkin strategi yang akan pihak humas lakukan karena ini merupakan jobdesc dari humas juga ya kalau untuk pelayanan tanggung jawab saya juga dirumah sakit ini, ya saya sudah melakukan beberapa bulan ini untuk bisa pasien mendaftar melalui WA karena juga masa pandemi sekarang ini, jadi pasien juga gak begitu lama menunggu lagi untuk dibagian pendaftaran, semua kan berawal lama di bagian pendaftaran ya untuk pasien rawat jalan, nah habis tu baru dibagian farmasi dan sekarang ni udah bisa langsung mengambil obat dibagian farmasi karena sebelumnya sudah melakukan

pendaftaran melalui WA jadi tidak perlu mengantri lebih lama lagi gitu. (Triana, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan ibu Triana, dapat diketahui strategi untuk menangani lama waktu tunggu pada pelayanan pasien khususnya di bagian Farmasi pihak rumah sakit sudah membuat atau sudah menerapkan jadwal pengantrian melalui WA beberapa bulan ini karena masa pandemi sekarang, dan dirumah sakit Budhi Mulia dalam pengobatannya lebih ke mayoritas anak-anak yang dimana obat anak-anak itu kelebihannya di racik terlebih dahulu dan untuk racikkan obat memerlukan waktu yang cukup lama maka itu pihak rumah sakit menerapkan pendaftaran atau pengambilan obat sebelumnya melalui WA (*WhatsApp*). Di bawah ini merupakan salah satu pendaftaran yang sudah diterapkan RSIA Budhi Mulia melalui WA (*Whatsapp*).

Selain itu, hasil observasi peneliti pendaftaran melalui aplikasi WA (*Whatsapp*) yang dimana sudah diterapkan oleh rumah sakit beberapa bulan agar pasien sudah tidak menunggu lama dalam pelayanan yang diberikan rumah sakit khususnya di bagian Farmasi.

Gambar 4.2

Aplikasi *Whatsapp* untuk pendaftaran pasien

Berdasarkan gambar diatas RSIA untuk sekarang ini sudah menerapkan jadwal pengantrian pendaftaran ataupun pengambilan obat melalui WA (*Whatsapp*).

- b. Dalam Pelayanan yang cukup lama di mata pasien, apakah humas akan melakukan suatu perencanaan agar pelayanan cepat di mata pasien?

“Pelayanan untuk sekarang dimasa pandemi ini karena pada bagian pendaftaran dulu lah ya sudah menerapkan melalui WA pasien sudah tidak lagi menunggu waktu lama, tetapi itu juga tergantung seberapa banyak pasien yang ber-

obat sih, sebelum masa pandemi ini pasien kadang ramai atau gak nya pasien rawat jalan yang berobat sering kali mengeluh tentang waktu tunggu lamanya diruang tunggu, apalagi rumah sakit Budhi Mulia ini enggak terdaftar dalam BPJS, ya otomatis kadang pasien bingung juga ga terdaftar BPJS tapi kenapa lama sekali, mungkin pasien ada yang mikir begitu, mungkin perencanaan yang bakalan saya ambil lagi kedepannya selain udah menerapkan yang melalui WA itu pada bagian pendaftaran ya, tapi untuk bagian farmasi sudah ada perencanaan yaitu mau menambah pegawai atau tenaga medis di bagian farmasi agar cepat juga proses peracikkan obatnya, karena tenaga medis di rumah sakit ini untuk bagian farmasi itu masih kurang, makanya pekerjaan dalam meracik obat itu agak lama juga, insyaallah pihak rumah sakit akan menambah ketenagaan medisnya supaya dalam pengerjaannya cepat dan pasien tidak menunggu lama lagi, pihak humas juga ingin merubah peraturan untuk pengambilan obat, pasien tidak perlu mengambil resep obat dari dokter lagi karena nntk rencana humas membuat suatu resep obat yang udah langsung nyambung ke bagian farmasi hanya saja menggunakan sistem melalui komputer, jadi nantim langsung masuk ke farmasi yaudah farmasi bisa langsung memprosesnya, itu namanya sistem komunikasi elektronik melalui komputer” (Triana, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan kepada ibu triana yang merupakan humas satu-satunya di RSIA Budhi Mulia tersebut mengatakan bahwasannya ia akan menambah ketenagaan medis bagian Farmasi untuk mempercepat proses racikan pembuatan obat yang dimana rumah sakit Budhi Mulia lebih ke mayoritas anak-anak, tetapi dalam masa pandemi ini baru beberapa bulan juga pihak rumah sakit sudah menerapkan pendaftaran ataupun pengambilan obat melalui WA, agar mempercepat proses pengambilan obat pasien, melalui WA hanya untuk proses pendaftaran saja yang sudah diterapkan, Humas rumah sakit juga akan melakukan perencanaan proses resep obat melalui komputer dokter dan lang-

sung tersambung ke komputer pihak farmasinya, dan dokter tidak perlu menuliskan secara manual lagi resep yang akan diberikan kepada pasien.

Hasil observasi yang peneliti lakukan pada RSIA Budhi Mulia, peneliti melihat bahwasannya pada rumah sakit Budhi Mulia kebanyakan anak-anak yang berobat disana dan dibagian farmasinya juga sedikit pegawai ketenagaan medis dibagian farmasinya dan resep obat masih manual belum menggunakan sistem komunikasi elektronik

- c. Apa saja keluhan Pasien yang humas sendiri dapati ketika pasien mengeluh dalam waktu tunggu?

“Keluhan yang sering kali terjadi tu pada pendaftaran, bagian polikliniknya juga sama bagian farmasi, tapi yang lebih mengeluh itu pada bagian farmasinya itu sendiri sih, terkadang ada juga beberapa pasien yang mengerti kalau misalkan lama dia nunggu obatnya kan biasanya pasien tu melakukan pembayaran dulu, kemudian anaknya diantarkannya pulang atau misalkan pasien tu ada keperluan mendadak ditinggalkannya obatnya tu dulu habis itu baru dijemputnya lagi obatnya, nah itu sebagian pasien yang ngerti dengan racikkan obat ya, ada juga pasien yang gak sabaran, maunya tu dia di dahulukan, padahal kan rumah sakit udah membuat sistem no antrian sebelum adanya penerapan pendaftaran WA sekarang ini, nah disana kadang mengeluh sama petugas farmasi, tapi saya sebagai humas yang akan bertanggung jawab pada pelayanan pasien akan menerima masukkan-masukkan yang diberikan sama pasien” (Triana, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan ibu Triana dalam keluhan pasien yang sering ibu Triana dapati yaitu pada pendafta-

ran, poliklinik dan juga bagian pengambilan obat (Farmasi) yang dimana beberapa pasien mengerti akan pengambilan obat itu diperkirakan cukup lama karena adanya obat racikan, dan pasien itu akan meninggalkan terlebih dahulu obat yang sedang di racik ataupun di siapkan oleh petugas farmasinya, setelah itu akan mengambilnya kembali ke RSIA Budhi Mulia agar pasien tidak menunggu lama dalam pengambilan obat, dan juga ada beberapa pasien yang tidak mengerti akan situasi yang ingin di dahulukan terlebih dahulu dalam pengambilan obat, dengan adanya keluhan pasien itu semua humas selaku penanggung jawab dengan adanya keluhan tersebut akan menerima masukan dari pasien dan melakukan perencanaan yang lebih efektif dan lebih cepat agar pasien tidak menunggu lebih lama lagi dalam pengambilan obat.

- d. Faktor apa saja yang menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSIA Budhi Mulia ini?

“Kalau untuk pelayanan pendaftaran itu sendiri sebelum adanya pendaftaran melalui WA (*Whatsapp*), pasien membutuhkan waktu ulang pendaftaran, dimana kalau pelayanan manual membutuhkan 3 menit sampai 5 menit, sedangkan kalau melalui WA (*Whatsapp*) itu membutuhkan paling 1 menit doang, kalau dibagian poliklinik kalau lama dan misalkan tiba-tiba ada tindakan pasien Cyto artinya tindakan kepada pasien lain yang harus segera di tangani, sehingga pasien yang lainnya yang udah menunggu tu harus menunggu dokter yang lagi tindakan hingga selesai tapi tetap di informasikan kepada pasien kok kalau misalkan dokter lagi ada tindakan, setelah pada poliklinik faktor yang sering terjadi tu juga pada bagian farmasi ya, pasien anak ini juga banyak obat yang racikkan tentunya membutuhkan waktu sedikit lama, karena kan pengerjaannya harus tepat

dosis yang diberikan dokter dan pengemasannya juga harus tahan air, kalau dibagian kasir tidak ada faktor penghambat ya, untuk sekarang sudah cukup cepat sih, kasir untuk rawat inap karena dalam proses integrasi dengan sistem informasi rumah sakit, sehingga untuk saat ini masih manual pada penginputannya.” (Triana, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan ibu triana mengenai faktor yang menyebabkan pasien lama waktu tunggu memiliki porsi masing-masing, untuk dibagian pendaftaran pasien juga harus menunggu walaupun Cuma beberapa menit, di bagian poliklinik jika dokter sedang bertindak dengan pasien lain yang tidak bisa ditinggalkan pasien yang sebelumnya sudah mendaftar harus menunggu dokter hingga siap bertindak dan juga membutuhkan waktu yang sedikit lama, bagian farmasi juga begitu karena rumah sakitnya mayoritas lebih ke anak-anak dan harus sesuai dosis yang diberikan oleh dokter, sedangkan untuk bagian kasir sudah cukup cepat untuk sekarang ini tetapi dalam pengeinputannya masih manual.

- e. Apakah tujuan pelayanan yang diharapkan pasien sudah dijalankan oleh RSIA Budhi Mulia?

“Seperti yang saya lihat, rumah sakit kan sudah menyediakan kotak surat untuk pasien ya, nah kalau misalkan pelayanan kurang memuaskan surat itu bisa diisi sama pasien, kalau misalkan kurang memuaskan yang didapatkan dari pasien ya kita sebagai pihak rumah sakit harus mengubah pelayanan itu sendiri, insyaallah untuk sekarang beberapa surat yang diisi pasien pelayanan rumah sakit kami cukup memuaskan” (Triana, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh ibu Triana selaku Humas rumah sakit bahwasannya RSIA Budhi Mulia sudah menyiapkan kotak surat yang dimana pasien mengeluh sudah bisa di ajukan melalui surat tersebut dan apa yang harus pihak humas lakukan kedepannya untuk pelayanan Rumah sakit itu sendiri.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada rumah sakit Budhi Mulia bahwasannya RSIA itu sendiri sudah menyiapkan kotak surat untuk pasien yang misalkan pelayanan kurang memuaskan ataupun memuaskannya di mata pasien.

Gambar 4.3

Kotak Saran Pelayanan RSIA Budhi Mulia Untuk Pasien



Selain wawancara dengan kepala humasnya, peneliti juga mewawancarai salah satu staff di bagian Farmasinya untuk memperkuat lebih dalam lagi, apakah dalam menunggu obat pasien tersebut menunggu waktu lama atau tidak, dan mencari tahu informasi bagaimana proses pelayanannya.

- f. Bagaimana Proses Pelayanan pasien rawat jalan khususnya di bagian Farmasi di RSIA Budhi Mulia?

“oh iya sekarang ini proses di pelayanan farmasi udah bisa di akses melalui WA (*Whatsapp*), karna kan pasien sekarang dimasa pandemi ini paling malas berkunjung ke rumah sakit kadang ramai kadang engga juga, maka itu pihak rumah sakit menerapkan proses pendaftarannya melalui online dulu yang udah diterapkan beberapa bulan inilah semenjak pandemi, terus juga sebelum diterapkan proses pelayanan ini pasien tu kadang paling malas nunggu bisa juga sampai bosan ia nunggunya, tapi kami pihak farmasi selalu menginformasikan sama mereka kalau obat ni kadang ada yang diracik dulu kadang ada juga yang langsung jadi ya sesuai resep yang diberikan oleh dokter itu sendiri sih, makanya pihak rumah sakit udah mengubah proses pelayanan untuk sekarang ini supaya pasien ga nunggu-nunggu lama lagi, udah bisa daftar online dirumah aja” (Nurlela, 23 April 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang diberikan Nurlela terhadap peneliti bahwasannya proses pelayanannya sudah menggunakan WA (*Whatsapp*) untuk sekarang ini, pasien sudah bisa mendaftar terlebih dahulu dirumah setelah itu pasien bisa langsung berkunjung ke rumah sakit dan melakukan pemeriksaan sampai dengan pengambilan obat.

- g. Apa kendala yang menyebabkan pasien lama ketika menunggu obat di pelayanan farmasi ini?

“Kalau masalah kendala dalam penungguan obat sih karna kan obat kita tu di racik, rata-rata obat anak disini di racik makanya butuh proses yang lama, kadang juga pasien bisa nunggu lebih kurang 60 menit kalau yang obat racikan ya, kalau yang gak racikan itu bisa lebih kurang 20 atau 30 menit lah, karna kan harus betul betul sesuai dosis yang udah ditentukan dokter kita siapkan, ga sembarang racik juga harus sesuai dosislah. itu ajasih kendalanya” (Nurlela, 23 April 2021)

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh nurlela bahwasannya kendalanya sama yang seperti humas katakan tadi, proses pembuatan obatnya itu rata-rata di racik terlebih dahulu karna harus sesuai dosis yang diberikan oleh dokter.

- h. Apakah di bagian farmasi harus membutuhkan ketenagaan medis atau pegawai lagi agar lebih cepat dalam meracik obat?

“Iya benar, mungkin juga penyebabnya itu sih, bagian farmasi kami cuma sedikit ya, apalagi disini pakai shift shiftan, kadang pasien ramai itu sekitar jam 10 an pagi ke atas, kalau shift pagi itu Cuma 2 atau 3 orang aja yang jaga dibagian obat, cuma iya disini kalau bagian farmasi Cuma sampai jam 9 atau jam 10 saja. Mungkin itu yang kami butuhkan supaya cepat proses peracikkan obat butuh tenaga medis kali ya hehehe” ((Nurlela, 23 April 2021)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa salah satu staff pelayanan farmasi membutuhkan ketenagaan medis lagi agar bisa mempercepat proses racikkan obat dan pasien juga tidak menunggu lama lagi.

- i. Apa tindakan yang pihak farmasi lakukan ketika pasien mengalami lama waktu tunggu?

“Tindakan yang mungkin bisa kita lakukan paling berusaha untuk mempercepat proses pekerjaan dalam meracik obat ya, terus kan sebelum itu kami juga udah menginformasikan sama pasien dan meminta maaf dulu kalau misalkan udah lama nunggu karna obat itu gak langsung jadi kadang ada yg diracik juga, kami sebagai bagian farmasi akan melakukan sebaik mungkin terhadap pasien dan akan mempercepat proses pekerjaan untuk bisa dapat melayani pasien dengan baik dan cepat”

Dari jawaban yang diberikan oleh nurlela tindakan dari pihak farmasi agar pasien tidak menunggu lama lagi pihak farmasi akan melakukan sebaik mungkin dan mempercepat proses pengerjaan dalam meracik obat, bagaimana pun pihak farmasi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien.

Selain peneliti mewawancarai pihak rumah sakit Budhi Mulia, peneliti juga mewawancarai 3 orang pasien yang ada di rumah sakit Budhi Mulia, 2 orang tua pasien dan 1 lagi ibu hamil 65 yang merupakan salah satu pasien rawat jalan juga yang peneliti wawancarai.

- j. Apa alasan ibu memilih RSIA Budhi Mulia sebagai tujuan berobat ibu?

“Alasan saya sebagai pasien yang berobat disini tentu karena rumah sakit ini kan khusus ibu dan anak dan ga ada bercampur dengan pasien-pasien penyakit lain kan, terus juga rumah sakitnya nyaman dan besar, dokter-dokter disini juga ramah sih, terus lokasinya juga strategis, dekat juga dari rumah saya hehehe” (Widya, 23 April 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pertama bahwasannya karna rumah sakit budhi mulia khusus ibu dan anak dan tidak ada bercampur dengan pasien-pasien yang lainnya, rumah sakit Budhi mulia juga letaknya strategis dan juga pelayanan dokternya terhadap pasiennya ramah.

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dengan mewawancarai Indri Febrika yang merupakan orang tua dari pasien anak, beliau memberikan jawaban yang hampir sama dengan narasumber sebelumnya

“Karna kan rumah sakit inikan letaknya tu gak susah-susah amat lah untuk dicari ya, kalau misalkan orang luar kota yang mau berobat disini gampang aja untuk dicari, dan saya tau rumah sakit ini dari kawan saya juga sih, terus dokternya ramah, perawatnya juga ramah-ramah disini” (Indri, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dengan mewawancarai Tika Yulandari, Beliau memberikan jawaban yang sama juga dari narasumber sebelumnya

“ kenapa ya, mungkin karna anak saya cocok juga berobat di rumah sakit ini makanya saya berobat disini , lagian juga saya baru beberapa kali nih berobat kesini dan saya liat juga pelayanannya cukup bagus ya ga ribet-ribet kali” (Tika, 23 April 2021)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan alasan mereka untuk berobat di RSIA Budhi mulia kebanyakan letaknya strategis

dan mudah untuk dicari, dalam pelayanan cara berkomunikasi dokter maupun perawatnya juga ramah menurut pasien-pasien yang sudah berobat di RSIA Budhi Mulia.

k. Apa saja kekurangan yang ibu lihat dari pelayanan yang ada di RSIA Budhi Mulia ini?

“hmm kalau masalah kekurangan pelayanannya karna saya udah lama juga berobat disini, ini aja anak kedua yang mau saya cek kehamilan kesini, salah satunya ngambil obat ya, terus di pemeriksaan sama dokternya juga lama, ngambil obat disini cukup begitu lama, sampai kadang saya suntuk nunggunya, gak saya aja sih berobat disini untuk cek kehamilan, anak saya yang umurnya 5 tahun juga berobat disini, ya gitu lah di bagian ambil obatnya aja kali yang harus dipercepat sama mereka, ohiya kalau untuk sekarang ya daftarnya udah online, kalau masalah fasilitas sama pelayanan lainnya okesih” (Widya, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dengan mewawancarai Indri Febrika yang merupakan orang tua dari pasien anak, beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“Kurang nya sih saya liat ga ada yah, soalnya saya liat untuk sekarang ini daftar udah bisa online, saya aja daftar kemarin lewat WA (*Whatsapp*) terus udah langsung keluar jadwal anak saya pagi ini untuk berobat, kalau dulu iya, ngantri nya lumayan lama karna belum ada daftar-daftar online kaya gini, apalagi di ambil obatnya lama juga karna kata orang di bagian obatnya obat anak-anak ni di racik dulu sih, tapi ya gitulah saya iya iya aja mah” (Indri, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dengan mewawancarai orang tua pasien lain untuk memperkuat jawaban dari narasumber sebelumnya, dan beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“saya bingung juga kalau ngomongin masalah kurang rumah sakit ni, soalnya baru beberapa kali juga berobat disini, ya ga ada sih menurut saya pelayanannya lumayan bagus, fasilitas juga lumayan bagus, rumah sakitnya besar, cara bicara dokter perawatnya juga ramah, ga ada sih kalau dari saya ya hehe” (Tika, 23 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan oleh 3 narasumber diatas bahwasannya ada 2 orang tua pasien anak mengalami kekurangan pada lama waktu tunggu di farmasi dikarenakan juga orang tua pasien tersebut sudah sering berobat kesana sedangkan salah satu pasien memberikan jawaban yang bahwasannya RSIA Budhi Mulia tidak ada kekurangan dikarenakan ia baru beberapa kali untuk berobat di RSIA Budhi Mulia.

1. Apakah Pelayanan khususnya dibagian farmasi pengambilan obat mendapatkan pelayanan yang cepat terhadap pasien?

“kalau untuk dulu kurang ya karna lama, kalau untuk sekarang udah lumayan cepat proses ambil obatnya, karna dulu anak saya yang 5 tahun itu pernah berobat kesini ambil obatnya lama kali sampai saya pernah pulang dulu kerumah habis tu balik lagi kerumah sakit untuk ambil obat itu” (Widya, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dengan mewawancarai Indri Febrika yang merupakan orang tua dari pasien anak, beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“lumayan cepat kalau untuk sekarang ya, kalau dulu jangan ditanya lah dek, saya bisa bolak balik kesini untuk nunggu antrian ambil obat, alhamdulillah sekarang udah lumayan pelayanannya karna mungkin udah daftar lewat online jadi proses yang dilakukan dirumah sakit ni pun jadi cepat juga” (Indri, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dengan mewawancarai orang tua pasien lain untuk memperkuat jawaban dari narasumber sebelumnya, dan beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“alhamdulillah cepat cepat aja, ga begitu nunggu lama sih saya di antrian obat paling 5 menit atau 10 menit paling lama saya nunggunya” (Tika, 23 April 2021)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh 3 Narasumber diatas bahwasannya pada ibu hamil dan salah satu orang tua dari pasien anak mengatakan untuk sekarang lumayan cepat dalam pelayanan pengambilan obat di farmasi dikarenakan sudah memakai via online atau WA sedangkan pada orang tua pasien anak yang merupakan pasien baru berobat di RSIA Budhi mulia juga hampir mengatakan sama dengan 2 pasien diatas bahwasannya ia tidak begitu lama menunggu antrian di farmasi, dan ia paling lama menunggu antrian 5-10 Menit saja.

m. Bagaimana menurut ibu pelayanan sekarang yang sudah melakukan via online atau WA (*Whatspp*) sejak masa pandemi sekarang ini?

“Oh iya cukup bagus dan cukup mempercepat kita untuk berobat sih ini, kadang kita daftar kemaren siang malamnya sudah keluar jadwal untuk berobat, lumayan udah bagus

mah untuk berobat di rumah sakit budhi mulia sekarang ni”
(Widya, 24 April 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dengan mewawancarai Indri Febrika yang merupakan orang tua dari pasien anak, beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“bagus kok menurut saya, karna bisa memudahkan pasien yang lainnya juga untuk bisa berobat disini, saya pribadi malahan lebih suka pelayanan yang sekarang” (Indri, 23 April 2021)

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi dengan mewawancarai orang tua pasien lain untuk memperkuat jawaban dari narasumber sebelumnya, dan beliau memberikan jawaban kepada peneliti

“kalau saya lihat ya dengan adanya pendaftaran via whatsapp sekarang ini cukup bagus ya kalau untuk rumah sakit, mungkin saya liat disini pasien-pasien lain puas sama pelayanan yang sekarang ni” (Tika, 23 April 2021)

Dari hasil wawancara dengan 3 narasumber diatas menunjukkan bahwasannya narasumber lebih dominan tertarik dengan pelayanan yang ada untuk sekarang ini yaitu dengan menggunakan via online WA (*Whatsapp*), dengan adanya pelayanan yang sudah di

pelayanan yang sudah di ubah oleh pihak rumah sakit lebih memudahkan dan juga mempercepat pasien-pasien untuk berobat.

C. Pembahasan Penelitian

1. Analisis *Strategi* Humas Dalam Menangani Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Pasien Rawat Jalan

Pada saat ini, Humas RSIA Budhi Mulia berupaya menangani waktu tunggu yang di hadapi oleh pasien rawat jalan, yang dimana peraturan rumah sakit di ubah oleh humas selaku yang bertanggung jawab atas pelayanan rumah sakit. Dalam upaya menangani lama waktu tunggu pasien rawat jalan, diperlukan adanya *strategi*. RSIA Budhi Mulia merupakan rumah sakit ibu dan anak yang didirikan pada tahun 2010 oleh Dokter Spesialis Kandungan dr. Budi Mulyana, Sp.OG. Analisis *Strategi* itu sendiri dilakukan agar pasien tidak mengeluh lagi dengan adanya waktu tunggu yang dialami pasien. RSIA Budhi Mulia sudah berdiri tahun 2010 sudah 11 tahun, pada kurun waktu tersebut awal berdirinya rumah sakit ibu dan anak itu tentu tidak adanya pasien yang mengeluh dikarenakan RSIA Budhi Mulia baru dibangun, menjelang beberapa tahun kemudian RSIA sudah mulai ramai dan diminati pasien untuk berobat disana, setiap tahun yang berobat disana semakin meningkat, perencanaan pihak humas untuk menangani lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan khususnya dibagian farmasi.

Pada penelitian yang dilakukan di RSIA Budhi Mulia diketahui bahwa Humas RSIA Budhi Mulia sudah menerapkan di bagian pendaftaran yaitu proses pendaftaran melalui WA (*Whatsapp*) agar pasien rawat jalan tidak menunggu lama lagi pada proses pendaftaran, akan tetapi strategi yang belum humas lakukan yaitu seperti menambah ketenagaan medis agar proses peracikkan obat cepat di selesaikan dan juga belum melakukan sistem media komunikasi elektronik, RSIA masih menggunakan penulisan resep obat manual, diperlukan adanya strategi dari pihak humas tersebut dikarenakan ada beberapa pasien yang mengalami keluhan dengan waktu tunggu khususnya dibagian farmasi, dengan adanya keluhan yang semakin lama semakin meningkat, maka dari itu upaya dan strategi Humas yang dilakukan oleh pihak rumah sakit Budhi Mulia pun dilakukan berdasarkan atas konsep Strategi Humas. Terdapat tiga cara menurut (George R Terry) untuk melaksanakan strategi dalam mencapai tujuan (*goals*), yaitu : pertama bahwa Humas merupakan suatu potensi yang bertanggung jawab atas semua yang berhubungan di dalam masyarakat, maka itu humas harus melakukan suatu perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*), Peneliti disini menggunakan Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), dan Pelaksanaan (*Actuating*) dalam merencanakan serta melaksanakan strategi yang akan di buat oleh humas yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*), Humas RSIA Budhi mulia sudah melakukan proses untuk pasien tidak menunggu waktu lama lagi salah satunya pada media yaitu WA untuk pendaftaran, awal

perencanaan ini dibuat karena terjadinya keluhan pasien seperti menunggu waktu lama di bagian pendaftaran akhirnya humas turun tangan untuk melakukan suatu perencanaan kepada rumah sakit dan awal mulanya humas melakukan meeting kepada pihak rumah sakit yang akan tergolong pada proses pendaftaran ini yaitu staff di bagian pendaftaran bagaimana proses dalam melakukan rencana WA tersebut dan siapa yang akan mengendalikan atau menjadi admin di bagian pendaftaran WA, dan akhirnya sudah terpilih siapa yang akan mengendalikan WA RSIA Budhi Mulia tersebut dan akhirnya sudah diterapkan oleh pihak RSIA Budhi Mulia, sedangkan untuk menambah ketenagaan medis dibagian farmasi dan menggunakan alat media komunikasi elektronik dari dokter yang terhubung ke pihak farmasi agar pasien rawat jalan tidak menunggu waktu lama lagi belum di diterapkan oleh Humas RSIA Budhi mulia tetapi sudah merencanakan akan melakukan penerapan itu secepat mungkin, dan humas akan melakukan meeting lagi bersama orang-orang yang akan terlibat dalam perencanaan humas kedepannya, dengan melakukan meeting agar persetujuan tidak hanya pada humas saja tetapi harus semua pihak rumah sakit menyetujuinya, dengan merencanakan ketenagaan medis ini mungkin pihak rumah sakit akan membuka lowongan pekerjaan kepada bagian yang tamatan farmasi dengan itu pihak rumah sakit harus menyaring siapa yang pantas akan diterima di bagian farmasi, setelah itu dengan sudah adanya

ketenagaan medis agar proses peracikkan obat pasien rawat jalan tidak menunggu waktu lama lagi di bagian farmasi tetapi ini belum di terapkan akan tetapi segera diterapkan oleh pihak rumah sakit dan juga pihak rumah sakit akan merencanakan sistem alat media komunikasi elektronik yang terhubung dari dokter ke bagian farmasi agar perencanaan ini bisa digunakan seperti di rumah sakit lain yang sudah diterapkn, tetapi di RSIA Budhi Mulia belum sama sekali diterapkan tetapi hanya aja baru merencanakan, dengan itu semua perencanaan yang akan di buat humas pasti akan melakukan meeting terlebih dahulu kepada pihak pihak yang bersangkutan.

2. Organisasi (*Organizing*), Yang termasuk kedalam organisasi siapa yang akan tergolong ke dalam perencanaan *Whatsapp* tersebut yaitu Humas RSIA Budhi Mulia setelah itu harus disetujui oleh direktur RSIA Budhi Mulia, nah yang itu diterapkan dan dijalani oleh staff-staff di bagian pendaftaran dan sudah ada salah satu pegawai yang menjadi admin untuk membalas chat-chat atau pesan pesan dari pasien rawat jalan untuk melakukan pendaftaran. Sedangkan untuk menambah ketenagaan medis di bagian farmasi dan alat media komukasi elektronik juga bersangkutan dengan pihak humas dan direktur hanya saja yang dibagian farmasi untuk menambah ketenagaan medis harus ada juga persetujuan dari kepala ruangan farmasi dengan adanya persetujuan itu bisa dilakukannya penambahan ketenagaan medis sedang pada bagian alat media komunikasi

elektronik juga bersangkutan dengan humas dikarenakan ini merupakan program kerja yang baru dari RSIA Budhi Mulia Pekanbaru, maka itu pihak humas dan staff-staff lainnya juga tergolong dari bagian organisasi ini, bukan hanya pihak humas dan staff-staffnya saja ini juga termasuk kedalam program kerja bagian dokter, karena alat media komunikasi elektronik itu diberikan resep oleh dokter dan disampaikan oleh bagian farmasi.

3. Pelaksanaan (*Actuating*), Humas memberikan pelaksanaan atau pengarahan pada bawahan atau pada masing-masing staff yang sudah ditentukan oleh pihak humas itu sendiri, itu pada bagian *Whatsapp* yang sudah diterapkan humas diharapkan untuk bisa melayani pasien dengan cara ramah untuk membalas pesan-pesan untuk pasien yang mendaftar, untuk bagian penambah ketenagaan medis belum humas terapkan tetapi sudah ada bagian-bagian untuk staff khususnya kepala ruangan farmasi untuk bisa memberikan ilmu kepada staff baru agar bisa lebih tanggap dan lebih cepat untuk memberikan obat pada pasien supaya pasien tersebut tidak perlu menunggu waktu lama lagi, sedangkan untuk alat media komunikasi elektronik itu sendiri merupakan pada program bagian humas yang mungkin akan di arahkan oleh bagian IT untuk memberikan pengarahan kepada dokter serta memberikan informasi juga kepada pihak farmasi bahwasannya penggunaan alat media komunikasi elektronik berbeda dengan resep obat manual.

Dari hasil penelitian diatas bahwasannya peneliti menggunakan konsep dari *George R Terry* yang merupakan salah satu konsep dari strategi humas, dimana penelitian ini menggunakan Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), dan juga Pelaksanaan (*Actuating*). Dalam penelitian ini tidak menggunakan fungsi pengawasan karena belum diterapkannya strategi tersebut, jika sudah diterapkan maka dalam penelitian fungsi pengawasan akan digunakan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Strategi Humas dalam menangani lama waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di RSIA Budhi Mulia, serta dilengkapi hasil dan keadaan dilapangan, kesimpulan hasil analisis dari penelitian ini yaitu bahwa Humas RSIA Budhi Mulia akan melakukan atau menerapkan suatu perencanaan strategi menangani lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu dengan menambah ketenagaan medis di bagian farmasi untuk mempercepat proses peracikkan obat, karena obat di RSIA Budhi Mulia lebih dominan racikkan dan juga yang berobat di RSIA Budhi Mulia mayoritasnya anak-anak, dan juga Humas RSIA akan membuat suatu strategi atau perencanaan seperti membuat suatu alat media komunikasi elektronik dengan cara melalui komputer dokter ke komputer bagian farmasi, disini menunjukkan juga akan memproses mempercepat obat pasien dan tidak akan menunggu lama lagi karna dengan adanya sistem tersebut pasien tidak perlu memberikan resep obat manual untuk diberikan ke bagian farmasi yang dari dokter

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut ini:

1. Peneliti menyarankan agar dalam penerapan Analisis Strategi Humas di RSIA Budhi Mulia Diharapkan kepada ketenagaan medis dibagian farmasi yang sudah bekerja dengan RSIA Budhi Mulia lebih memberikan informasi kepada pasien apa saja kendala yang harus pasien ketahui seperti peracikkan obat memakan waktu yang cukup lama sekitar 30-60 menit, supaya pasien tidak mengeluh dengan keadaan menunggu di farmasi, karena dalam racikkan obat itu sendiri memang membutuhkan waktu yang cukup lama karna harus di lihat dari dosis yang diberikan dokter sehingga pasien paham dan menerima informasi dari ketenagaan medis dibagian farmasi.
2. Peneliti menyarankan kepada pihak Humas agar mempercepat menerapkan alat media komunikasi elektronik yang terhubung dari dokter ke bagian farmasi, karena dengan cara seperti itulah juga akan memproses obat dari resep dokter dengan bagian farmasi
3. RSIA Budhi Mulia diharapkan dapat terus membuat suatu strategi atau perencanaan pelayanan apa saja yang ada di RSIA Budhi Mulia, seperti sekarang sudah menerapkan proses pendaftaran melalui WA maka dari itu untuk pelayanan lainnya agar cepat di proses oleh pihak rumah sakitnya khususnya di pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fullchis, Nurtjahjani, and Maharani Shinta Trivena. 2018. *Publik Relations Citra & Praktek*. Cetakan Pe. edited by F. Nuriansyah. Malang: POLINEMA PRESS, Politeknik Negeri Malang.
- Lexy J. Moleong. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitaif*. cetakan XX. Bandung.
- Rikomah, Enti Setya. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Cetakan Pe. Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikas*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wijaya, Hengki Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi Pert. Banten.
- Wijono, J. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Jurnal :

- Bustani, Neti M., A. Joy Rattu, and Josephine S. M. Saerang. 2015. "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara." *Jurnal E-Biomedik* 3(3). doi: 10.35790/ebm.3.3.2015.10456.
- Esti, Adhesia, Yenny Puspitasari, and Aprin Rusmawati. 2013. "Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri." *Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan* 2(1):1–8.
- Gifari, Fahrizal, and Hadi Purnama. 2018. *Strategi Asiapr Dalam Memperkuat Hubungan Media Dengan Forum Wartawan Otomotif (Forwot)*. Vol. 1.
- Karuniawati, Hidayah, Ika Gilar Hapsari, Marwiani Arum, Adiva Tanyas Aurora, and Nungky Asmaraning Wahyono. 2016. "Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga." *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi* 4(1):20–25. doi: 10.26874/kjif.v4i1.53.

Kendall dkk. 2019. “*Strategi Public Relations Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Dalam Employed Relations.*” *Foresight* 4(3):1–9.

Laelihyah, Nur, and Heru Subekti. 2017. “*Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.*” *Jurnal Kesehatan Vokasional* 1(2):102. doi: 10.22146/jkesvo.27576.

Natalina, Nilamsari. 2014. “*Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.*” *Wacana* 13(2):177–81.

Syamsudin, Amir. 2015. “*Pengembangan Instrumen Evaluasi Non Tes (Informal) Untuk Menjaring Data Kualitatif Perkembangan Anak Usia Dini.*” *Jurnal Pendidikan Anak* 3(1).

Skripsi :

Agustina. 2018. “*Strategi Kehumasan RSUD Batara Guru Dalam Pemulihan Citra Terkait Pemberitaan Negatif Di Media Online.*” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Alfiana, Tahta Alfina. 2019. “*Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019.*” Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.

Anawati, Andi. 2018. “*Rumah Sakit Ibu Dan Anak Dengan Sistem Pengolahan Limbah Di Tarakan.*”

Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Aris, Munandar. 2014. *Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Di Badan Layanan Umum Daerah RSUD Kabupaten Nagan Raya*

Bustani, Neti M., A. Joy Rattu, and Josephine S. M. Saerang. 2015. “*Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara.*” *Jurnal E-Biomedik* 3(3). doi: 10.35790/ebm.3.3.2015.10456.

Cutlip, Scott. M., and Center Allen H. Broom. Glen. M. 2018. *Effective Public Relations*. Edisi 9. Jakarta: Kencana.

Esti, Adhesia, Yenny Puspitasari, and Aprin Rusmawati. 2013. “*Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.*” *Strada Jurnal Ilmiah*

Kesehatan 2(1):1–8.

- Farida, Nugrahani. 2014. “*Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa.*” 1(1).
- Firdaus, April Riesky. 2015. “*Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo Terhadap Pengguna Program Kartu Lebak Sehat (KLS) Di Kabupaten Lebak Provinsi Banten.*” Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
- Fullchis, Nurtjahjani, and Maharani Shinta Trivena. 2018. *Publik Relations Citra & Praktek*. Cetakan Pe. edited by F. Nuriansyah. Malang: POLINEMA PRESS, Politeknik Negeri Malang.
- Gifari, Fahrizal, and Hadi Purnama. 2018. *Strategi Asiapr Dalam Memperkuat Hubungan Media Dengan Forum Wartawan Otomotif (Forwot)*. Vol. 1.
- Hakim azizul. 2015. “*Komunikasi Bahasa Melayu.*” Universitas Islam Riau.
- Karuniawati, Hidayah, Ika Gilar Hapsari, Marwiani Arum, Adiva Tanyas Aurora, and Nungky Asmaraning Wahyono. 2016. “*Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga.*” Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi 4(1):20–25. doi: 10.26874/kjif.v4i1.53.
- Laeliyah, Nur, and Heru Subekti. 2017. “*Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.*” Jurnal Kesehatan Vokasional 1(2):102. doi: 10.22146/jkesvo.27576.
- Larasati, K. trimiranti. 2017. “*Skripsi Strategi Pelayanan Informasi Humas Rsud Ciawi Kepada Pasien Bpjs Kesehatan.*” PROF.DR.MOESTOPO (BERAGAMA) fakultas Ilmu Komunikasi.
- Lexy J. Moleong. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitaif*. cetakan XX. Bandung.
- Natalina, Nilamsari. 2014. “*Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.*” Wacana 13(2):177–81.
- Ni'mah Ghaniya. 2016. “*Penggunaan Internet Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Aktivitas Belajar Mahasiswa.*” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rikomah, Enti Setya. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Cetakan Pe. Yogyakarta.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikas*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Syamsudin, Amir. 2015. “*Pengembangan Instrumen Evaluasi Non Tes (Informal) Untuk Menjaring Data Kualitatif Perkembangan Anak Usia Dini.*” *Jurnal Pendidikan Anak* 3(1).

Tamri Sahlawati, Tamri; Sahlawati. 2018. “*Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Di Instalasi Farmasi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Di Pusdikkes Kodiklat Tni Ad Kramat Jati Jakarta Timur.*” *JUKMAS : Jurnal Untuk Masyarakat Sehat* 2(Vol 2, No 1 (2018): JUKMAS : Jurnal Untuk Masyarakat Sehat):103–15.

Waty, Sukma Alya. 2018. “*Straregi Komunikasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Cutra Ananda Ciputat Dalam Meningkatkan Pelayanan Home Care.*” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Wijaya, Hengki Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi Pert. Banten.

Wijono, J. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Zayanthy, Putri, Agusdini Banun Saptaningsih, and Nurcahyo Andarusito. 2017. “*Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Obgyn Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andhika.*” 1(1):21–29.

Internet :

<https://vymaps.com/ID/RSIA-Budhi-Mulia-895652/>