BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Pengertian Humas

Menurut Jefkins (2003:9) Humas (*Public Relations*) adalah sesuatu yang menerangkan keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Definisi lainnya dari Jefkins dalam buku *Public Relation in World Marketing* mengatakan bahwa Humas adalah suatu sistem komunikasi untuk menciptakan kemauan baik . (dalam Soemirat & Ardianto 2002:12-13).

Humas menurut Cutlip, Center, dan Brom dalam bukunya "*Teori dan Praktik PR*) menyatakan Humas (*public relation*) adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun, dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya. (dalam Butterick 2012:8).

Humas (*Public Relation*) adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerja sama antara organisasi dan publiknya, melibatkan manajemen permasalahan dan isu, membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggup jawab manajemen

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecendrungan negatif, dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya. (Ruslan 2010:16). Istilah peran manajemen sering pula disebut rencana strategis atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang akan di ambil dalam kurun waktu tertentu ke depan.

Menurut *International Public Relation Association*-IPRA, humas adalah fungsi manajemen yang memiliki ciri yang terencana dan kontinu melalui organisasi dan lembaga pemerintah (*public*) atau swasta untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini publik di antara mereka. (dalam Hermawan 2012:152).

Seorang praktisi humas diharapkan dapat membuat program-program dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terenacana dalam upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama anatara organisasi. Sasaran humas adalah publik internal dan eksetrnal, dimana secara operasional humas bertugas membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengn publiknya dan mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi di antara keduanya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sama seperti divisi lain di dalam perusahaan, untuk memberi kontribusi kepada rencana kerja jangka panjang itu, prkatisi PR dapat melakukan langkah-langkah:

a. Menyampaikan fakta dan opini, baik yang beredar di dalam maupun di luar perusahaan. Bahan-bahan itu dapat diperoleh dari kliping media massa dalam kurun waktu tertentu, dengan melakukan penelitian terhadap naskh-naskah pidato pimpinan, bahan yang di publikasikan perusahaan, serta melakukan wawancara tertentu dengan pihak-pihak yang berkepentingan atau di anggap penting.
b. Menelusuri dokumen resmi perusahaan dan mempelajari perubahan yang terjadi secara historis.perubahan umumnya diserti dengan perubahan sikap perusahaan terhadap publiknya atau sebaliknya.
c. Melakukan analisis SWOT (*Strenghts*/kekuatan, *Weaknesses*/ kelemahan, *Opportunities*/peluang, dan *Threats*/ancaman). Meski tidak perlu menganalisis hal-hal yang berada di luar jangkauannya, seorang praktisi PR perlu melakukan analisis yang berbobot mengenai persepsi dari luar dan dalam perusahaan atas SWOT yang di milikinya. Misalnya menyangkut masa depan industri yang di tekuninya, citra yang dimiliki perusahaan, kultur yang dimiliki serta potensi lain yang dimiliki perusahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Peranan Humas

Peranan humas (*public relation*) dalam suatu organisasi menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan 2003:20-21) dapat dibagi empat katagori:

a. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas (*public relation*) yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

b. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas (*public relation*) bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya, sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solbing process fasilitator*)

Peranan praktisi humas (*public relation*) dalam proses pemecahan persoalan *public relation*s ini merupakan bagian dari

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan keputusan (*eksekusi*) dalam mengatasi perssoalan atau krisis yang telah dihadapi secara rasional atau professional.

d. Teknisi komunikasi (*communication technician*)

Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in organization.* Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Dari keempat peran humas tersebut diatas dapat disimpulkan menjadi dua peran yakni: peranan managerial (*communication manager role*) dikenal dengan peranan tingkat messo (manajemen) dan peranan teknis (*communication technician role*).

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kusumastuti (2002:24) bahwa ada dua peranan humas dalam organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Peranan managerial (*communication manager role*)

Peranan manegarial dikenal dengan peranan di tingkat messo (manajemen) dapat di uraikan menjadi 3 peranan, yakni sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(a) *Expert Preciber Communication*

Petugas humas dianggap sebagai orang yang ahli yang menasehati pimpinan perusahaan/organisasi.

(b) *Problem Solving Process Facilitator*

Yakni peranan sebagai fasilitor dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis).

(c) *Communication Facilitator*

Peranan petugas humas sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik, baik dengan publik eksternal maupun internal.

2. Peranan Teknis (*communication technician role*)

Petugas humas disini dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Praktisi humas menyediakan layanan dibidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas humas, melainkan keputusan manajemen dan petugas humas yang melaksanakannya.

Menurut Ruslan (2003:22) peran *public relations*/humas diharapkan menjadi "mata" dan "telinga" serta "tangan kanan" top manajemen dalam organisasi/lembaga.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Fungsi

Pengertian fungsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Adapun menurut para ahli, definisi fungsi yaitu menurut The Liang Gie (dalam Nining Hasnilda Zainal, 2008:22) fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan ataupun pertimbangan lainnya. Sedangkan pengertian singkat dari definisi fungsi menurut Moekijat (dalam Nining Hasnilda Zainal, 2008:22), yaitu fungsi adalah sebagai suatu aspek khusus dari suatu tugas tertentu.

4. Fungsi Humas

Fungsi atau dalam Bahasa Inggris "*Function*", bersumber pada perkataan bahsa latin , *Functio* yang berarti penampilan, pembuatan pelaksaan, atau kegiatan. Davis dan Filley (dalam Effendy, 2002:16) mengemukakan bahwa istilah fungsi menunjukkan suatu tahap pekerjaan yang jelas yang dapat dibedakan bahkan kalau perlu dipisahkan dari tahap pekerjaan lain. Berfungsi tidaknya humas dalam sebuah organisasi dapat dilihat ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya yakni:

a. Humas adalah suatu metode komunikasi yang berbeda dengan metode-metode lainnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Fungsi humas melekat pada proses manajemen, yang berarti bahwa humas tidak bisa dipidahkan dari manajemen.
c. Sasaran kegiatannya adalah publik eksternal (*external public*) dan publik internal (*Internal public*).
d. Operasionalisasinya ada dua yakni, pertama membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya, dan yang kedua mencegah terjadinya rintangan psikologis pada pihak publik.

Menurut Cutlip dan Center serta Canfield (dalam Effendy, 2003:36) fungsi humas adalah sebagai berikut:

a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan public ekstern maupun publik interen.
c. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Menurut Ruslan (2003:23) Humas berperan penting untuk membangun identitas dan citra perusahaan dalam bentuk peningkatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan. Mengenai beberapa kegiatan dan sasaran humas adalah sebagai berikut:

1. Membangun identitas dan citra perusahaan (*bulding corporate identy* dan *image*)
   (a) Membangun identitas dan citra perusahaa yang positif.
   (b) Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai publik.
2. Menghadapi krisis (*facing of crisis*)
   Maksudnya menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan *PR recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage* (untuk jelasnya humas berperan menemukan citra dan memperbaiki citra yang hilang atau rusak).
3. Mempromosikan Aspek Kemasyarakatan (*promotion public causes*)
   (a) Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik.
   (b) Mendukung kegiatan kampanye sosial: contohnya anti merokok, menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

4. Rumah Sakit

Hospital (Rumah Sakit) merupakan pusat dan konsentrasi terbesar tenaga ahli dalam bidang kesehatan dan kedokteran, yang dapat memberikan pertolongan pengobatan melalui pengetahuan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

teknologi paling akhir secara teliti dan dengan efisiensi tinggi. (Lumenta 2000:49). Selain melayani fungsi sosial tertentu yang telah ditetapkan, rumah sakit juga dapat ditinjau sebagai suatu lembaga yang memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam bidang perlindungan kesehatan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sedangkan pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/MENKES/SK/X/2004 tetang persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit, dinyatakan bahwa; "Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan".

Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantarnya pelayanan medik, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan[1].

Menurut *World Health Organization* (WHO) Rumah Sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat[2]. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah Sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit juga memiliki tugas dan fungsi yaitu:

a. Melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis.
b. Melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan.
c. Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman.
d. Melaksanakan pelayanan medis khusus.
e. Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan.
f. Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi.
g. Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial.
h. Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan.

[1] http://smartplusconsulting.com/2013/09/pengertian-rumahsakit-menurut-keputusan-menteri-kesehatan-ri/. Diakses 10 Februari 2017
[2] http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-rumah-sakit-dan-tujuannya.html Diakses 10 Februari 2017

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

i. Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat atau rawat tinggal (observasi).

j. Melaksanakan pelayanan rawat inap.

k. Melaksanakan pelayanan administratif.

l. Melaksanakan pendidikan para medis.

m. Membantu pendidikan tenaga medis umum.

n. Membantu pendidikan tenaga media spesialis.

o. Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan.

p. Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi.

Tugas dan fungsi ini berhubungan dengan kelas dan type rumah sakit yang di Indonesia terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, kelas a, b, c, d. Berbentuk badan dan sebagai unit pelaksana teknis daerah. Perubahan kelas rumah sakit dapat terjadi sehubungan dengan turunnya kinerja rumah sakit yang di tetapkan oleh menteri kesehatan Indonesia melalui keputusan dirjen yan medik. Rumah sakit juga memiliki jenis atau kriteria yaitu:

a. Rumah sakit umum

Melayani hampir seluruh penyakit umum, dan biasanya memiliki institusi perawatan darurat yang siaga 24 jam (ruang gawat darurat) untuk mengatasi bahaya dalam waktu secepatnya dan memberikan pertolongan pertama. Rumah sakit umum biasanya merupakan fasilitas yang mudah ditemui di suatu negara, dengan kapasitas rawat inap sangat besar untuk perawatan intensif ataupun jangka panjang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Rumah sakit jenis ini juga dilengkapi dengan fasilitas bedah, bedah plastik, ruang bersalin, laboratorium, dan sebagainya. Tetapi kelengkapan fasilitas ini bisa saja bervariasi sesuai kemampuan penyelenggaranya.

Rumah sakit yang sangat besar sering disebut Medical Center (pusat kesehatan), biasanya melayani seluruh pengobatan modern. Sebagian besar rumah sakit di Indonesia juga membuka pelayanan kesehatan tanpa menginap (rawat jalan) bagi masyarakat umum (klinik). Biasanya terdapat beberapa klinik/poliklinik di dalam suatu rumah sakit.

b. Rumah sakit terspesialisasi

Jenis ini mencakup trauma center, rumah sakit anak, rumah sakit manula, atau rumah sakit yang melayani kepentingan khusus seperti psychiatric (psychiatric hospital), penyakit pernapasan, dan lain-lain. Rumah sakit bisa terdiri atas gabungan atau pun hanya satu bangunan

c. Rumah sakit penelitian/ pendidikan

Rumah sakit penelitian/pendidikan adalah rumah sakit umum yang terkait dengan kegiatan penelitian dan pendidikan di fakultas kedokteran pada suatu universitas/lembaga pendidikan tinggi. Biasanya rumah sakit ini dipakai untuk pelatihan dokter-dokter

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

muda, uji coba berbagai macam obat baru atau teknik pengobatan baru. Rumah sakit ini diselenggarakan oleh pihak universitas/perguruan tinggi sebagai salah satu wujud pengabdian masyararakat / Tri Dharma perguruan tinggi.

d. Rumah sakit lembaga/ perusahaan

Rumah sakit yang didirikan oleh suatu lembaga/perusahaan untuk melayani pasien-pasien yang merupakan anggota lembaga tersebut/karyawan perusahaan tersebut. Alasan pendirian bisa karena penyakit yang berkaitan dengan kegiatan lembaga tersebut (misalnya rumah sakit militer, lapangan udara), bentuk jaminan sosial/pengobatan gratis bagi karyawan, atau karena letak/lokasi perusahaan yang terpencil/jauh dari rumah sakit umum. Biasanya rumah sakit lembaga/perusahaan di Indonesia juga menerima pasien umum dan menyediakan ruang gawat darurat untuk masyarakat umum.

e. Klinik

Fasilitas medis yang lebih kecil yang hanya melayani keluhan tertentu. Biasanya dijalankan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat atau dokter-dokter yang ingin menjalankan praktik pribadi. Klinik biasanya hanya menerima rawat jalan. Bentuknya bisa pula berupa kumpulan klinik yang disebut poliklinik.

Sebuah klinik (atau rawat jalan klinik atau klinik perawatan rawat jalan) adalah fasilitas perawatan kesehatan yang dikhususkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk perawatan pasien rawat jalan. Klinik dapat dioperasikan, dikelola dan didanai secara pribadi atau publik, dan biasanya meliputi perawatan kesehatan primer kebutuhan populasi di masyarakat lokal, berbeda dengan rumah sakit yang lebih besar yang menawarkan perawatan khusus dan mengakui pasien rawat inap untuk menginap semalam[3].

5. Fungsi Humas Rumah Sakit

Pembentukan Humas / *Public Relation (PR)* tidak selalu berasal dari sesuatu yang baik, misalnya penarikan suatu produk, keadaan darurat atau krisis, gugatan malpraktek yang menarik perhatian publik, dan lain-lain. Humas Rumah Sakit di Indonesia kebanyakan terbentuk dari situasi ini, meski sudah lama ada namun era reformasi dengan kebebasan perslah yang menetapkan humas menjadi penting didalam manajemen rumah sakit. Dampak media terhadap kegiatan rumah sakit baik positif dan negatif merupakan faktor utama munculnya organisasi humas dalam manajemen rumah sakit.

Bagian humas disebuah rumah sakit adalah bersifat sebagai pendukung (*staff funcitios*). Humas mendukung manajemen dan pimpinan dalam mencapai tujuan rumah sakit. Humas tidak hanya sekedar ada yang keberadaannya dapat digabungkan dengan fungsi lain seperti *marketing.* Kedudukan Humas didalam suatu rumah sakit

[3] https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit. Diakses 19 Oktober 2016

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

seharusnya langsung berada dibawah pucuk pimpinan rumah sakit, segala kebijakan pimpinan maupun manajemen dikomunikasikan keluar dan kedalam rumah sakit oleh humas, humas memang harus tahu tentang kebijakan rumah sakit dari konsep hingga penerapannya. Secara garis besar fungsi humas rumah sakit menurut Sukerno (2009:37) adalah sebagai berikut:

a. Menunjang atau membantu kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan rumah sakit.
b. Menciptakan dan menjaga citra yang positif tentang rumah sakit.
c. Membangun dan membina hubungan yang baik dan harmonis antara rumah sakit dan publiknya termasuk media massa.
d. Mengkomunikasikan atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan manajemen rumah sakit sehingga dapat dimengerti dan diterima oleh publik.
e. Bertanggung jawab terhadap kemampuan dan kualitas komunikasi karyawan rumah sakit.
f. Memberikan masukan dan saran kepada manajemen tentang masalah-masalah, solusi dan teknik komunikasi.
g. Memantau opini publik baik publik internal maupun eksternal terutama opini yang mempengaruhi arah dan jalannya organisasi rumah sakit.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi humas rumah sakit adalah membantu atau menunjang kegiatan manajemen dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mencapai tujuan rumah sakit, bertanggung jawab terhadap kegiatan komunikasi organisasi kepada publik rumah sakit baik itu publik internal maupun eksternal, termasuk kemampuan individu atau karyawan rumah sakit dalam berkomunikasi terhadap publik-publik rumah sakit terutama pasien karena komunikasi mampu menunjang kegiatan penyembuhan.

6. Citra

Menurut Kotler (2000:259) citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Sedangkan Bucari Alma (2002:317) menyatakan citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu. Menurut Sutisna (2003:28) mengemukakan citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.

Berdasarkan pendapat diatas, citra menunjukan kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber. Terdapat tiga hal penting dari citra yaitu: kesan objek proses terbentuknya citra dan sumber terpercaya.

Menurut Jefkins (2003:20-22) ada beberapa jenis citra, yaitu: citra bayangan (*mirror image*), citra yang berlaku (*current image*), citra yang diharapkan (*wish image*), citra perusahaan (*coorporate image*), serta majemuk (*multiple image*).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Citra Bayangan (*Mirror Image*)

   Citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam perusahaan mengenai pandangan luar terhadap organisasinya.

2. Citra yang Berlaku (*Current Image)*

   Yaitu suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra yang berlaku dibentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luar yang biasanya serba terbatas. Biasanya citra ini cenderung negatif.

3. Citra yang Diharapkan (*Wish Image*)

   Yaitu suatu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen. Citra perusahaan yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayannya.

4. Citra perusahaan (*Coorporate Image*)

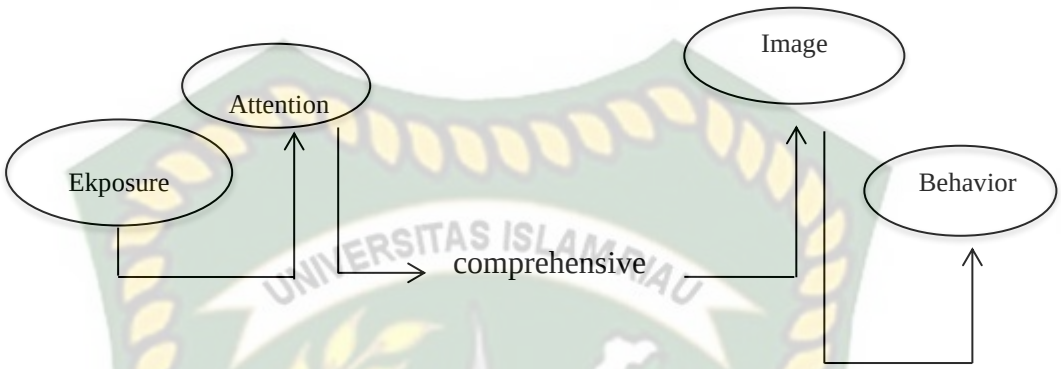
   Citra terbentuk dari banyak hal seperti keberhasilan dan stabilitas dibidang keungan, kualitas produk, hubungan industri yang baik, kesediaan yang turut memikul tanggung jawab sosial dan sebagainya.

5. Citra majemuk (*Multiple Image*)

   Yaitu variasi citra yang timbul dari banyaknya jumlah pegawai, cabang atau perwakilan dari sebuah perusahaan yang belum tentu sama dengan citra perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 2.1
Proses Terbentuknya Citra



Sumber : Hawkins et al (dalam Suwandi, 2007:3)

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang memberikan penjelasan atau suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Definisi operasional ini memberikan informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan di teliti. Dengan kata lain definisi operasional adalah definisi yang dibuat oleh peneliti itu sendiri.

1. Peran

   Peran yang di maksud disini menyangkut suatu jabatan dan jabatan ini berisikan seperangkat tugas, wewenang, hak, kewajiban dan tanggung jawab yang lazimnya dalam suatu organisasi formil. Peran juga diartikan sebagai sekumpulan perilaku yang harus atau "sepantasnya" atau "diharapkan" dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi tertentu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Fungsi

Fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya.

3. Tugas

Perintah atau tanggung jawab yang harus diselesaikan atau bagian dari suatu pekerjaan.

4. Humas

Humas adalah suatu usaha yang sengaja di lakukan, di rencanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian (*goodwill*) antara sebuah lembaga/institusi dengan masyarakat.

5. Peran Humas

Peranan humas adalah untuk membina hubungan yang harmonis antara badan/organiasai dengan pihak publiknya sebagai khalayak sasaran, serta mengidentifikasi yang menyangkut opini, persepsi, tanggapan masyarakat terhadap badan/organiasasi yang diwakilinya atau sebaliknya.

6. Meningkatkan

Menaikkan, mempertinggi, mengangkat dan memperhebat diri menjadi lebih baik terhadap suatu hal.

7. Citra

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pandangan yang terlihat oleh orang lain terhadap sesuatu hal yang dapat bersifat baik atau buruk yang dapat dirasakan dari penilaian, baik semacam tanda respek dan rasa hormat dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap organisasi atau perusahaan sebagai badab usaha yang dipercaya dan dapat diandalkan dalam pelayanan yang baik.

8. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sebuah insitusi perawatan kesehatan yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga medis kesehatan lainnya yang berguna untuk menyembuhkan berbagai macam penyakit dan juga sebagai tempat mendapatkan ilmu.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama/Fakultas Jurusan	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1.	Andri Wisnu Setiawan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurusan Ilmu Komunikasi. UPN Veteran Yogyakarta.	Peran Humas Rumah Sakit Islam Klaten Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Rumah Sakit Bagi Semua Kalangan / 2013	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang peran Humas Rumah Sakit Islam Klaten dalam meningkatkan citra sebagai rumah sakit bagi semua kalangan. Sumber data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, kepustakaan, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Islam Klaten cukup efektif melalui program internal dan eksternal. Dalam program internal peran Humas terlihat dalam peningkatan mutu SDM karyawan untuk kualitas pelayanan melalui seminar, workshop, dan pelatihan. Sedangkan dalam program eksternal Humas berperan dalam menjalin hubungan dengan pasien, masyarakat, media dan kerjasama perusahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2	Fikhi Handayani. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Jurusan Ilmu Humas. Universitas Hassanudin Makasar.	Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makasar / 2015.	Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori peranan humas oleh Dozier & Broom. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deksriptif. Subjek penelitian ini adalah praktisi humas RSK Dr Tadjuddin Chalid Makassar dan pihak yang ikut berkepentingan didalamnya. Sedangkan objek penelitian adalah peranan humas dalam meningkatkan citra. Informan penelitian dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, dokumentasi, observasi nonpartisipan (observasi tidak berperan serta), dan wawancara mendalam (indepth interview)
3	Erika Cicik. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Jurusan Humas. Universitas Diponegoro Semarang	Peran Humas Rumah Sakit Telegorejo Dalam Meingkatkan Citra Positif Di Hadapan Masyarakat / 2012	Program-program yang dilakukan rumah sakit telogerjo sudah efektif. Setiap kegiatan yang di adakan mendapat respon baik dari masyarakat terlihat dari jumlah peserta yang melebihi prediksi humas. Penelitian yang digunakan menggunakan pnelitian kualitatif. Kegiatan program humas meliputi program menjaga hubungan baik dengan dokter, kegiatan press release, kegiatan advetorial, laporan bulanan dan menganalisis berita.

Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti, terdapat persamaan dan perbedaannya, yaitu:

1. Persamaan dengan penelitian terdahulu

   Persamaan pada penelitian sama-sama membahas mengenai peran humas rumah sakit dalam meningkatkan citra positif di hadapan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat. Metode penelitian yang di gunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Perbedaan dengan penelitian terdahulu

Pada perbedaannya terdapat pada lokasi atau tempat penelitian dan teori penelitian yang berbeda. Andri Wisnu Setiawan dan Erika Cicik melakukan penelitian di Rumah Sakit yang berda dipulau Jawa, Fikhi Handayani melakukan penelitian di Makasar sedangakn penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit yang berada di Kecamatan Ujungbatu.

Perbedaan diatas jelas menggambarkan bahwa penelitian yang penulis lakukan ini sedikitpun tidak mencontek dari penelitian-penelitian yang sebelumnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :