

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

**AKTIVITAS HUMAS RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PEKANBARU
(STUDI PADA PASIEN RAWAT INAP)**

SKRIPSI

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



SYLMI NASUHA

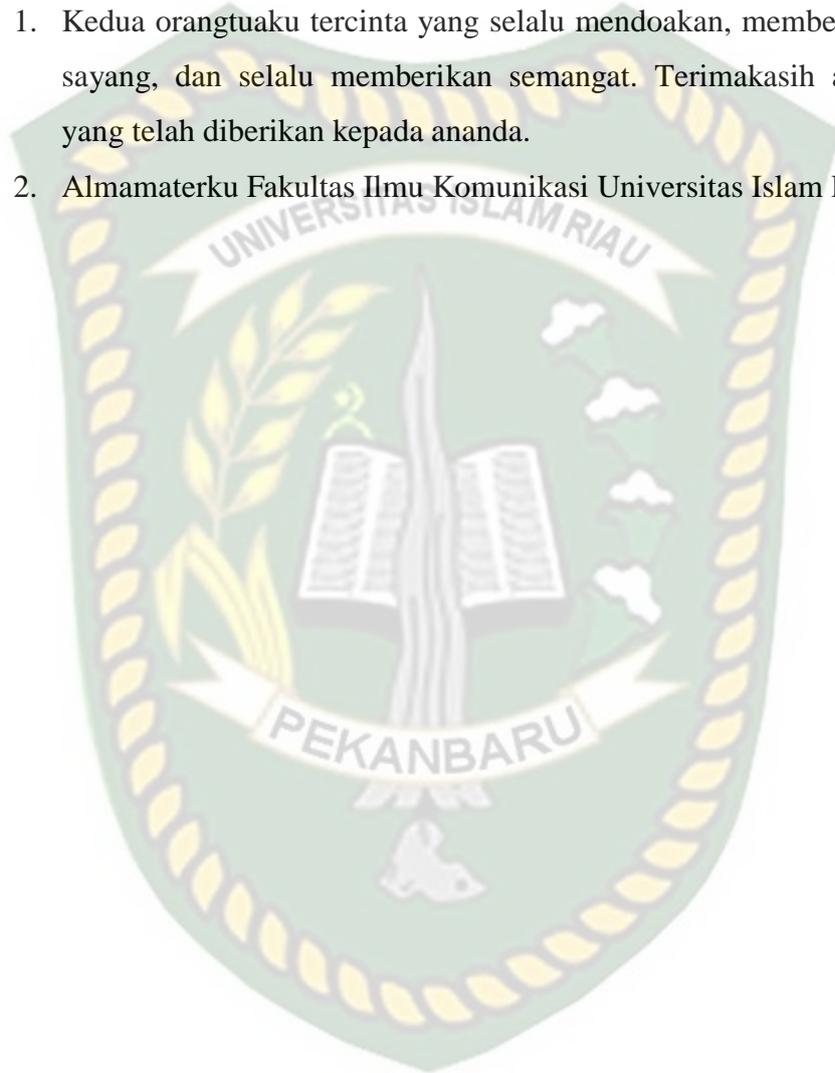
**NPM : 159110147
KONSENTRASI : HUMAS
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

Persembahan

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas kemudahan dan kelancaran-Nya, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dan selalu memberikan semangat. Terimakasih atas semua yang telah diberikan kepada ananda.
2. Almamaterku Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.



Motto

*Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus
menciptakannya
(Chris Grosser)*



DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Lembar Pernyataan	
Persembahan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar dan Lampiran	viii
Abstrak.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	8
1. Aktivitas	8
2. Humas.....	11
3. Proses Pembentukan Kepercayaan Masyarakat	20
B. Definisi Operasional.....	21
C. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	26
B. Subjek dan Objek Penelitian	26
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	30
G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan.....	57
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	67

B. Saran..... 68

**Daftar Pustaka
Lampiran**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Arifin Achmad tahun 2015-2018.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Aktivitas Humas RSUD Arifin Achmad Dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru (Studi Pada Pasien Rawat Inap).....	28
Tabel 4.1	Informan Penelitian.....	43

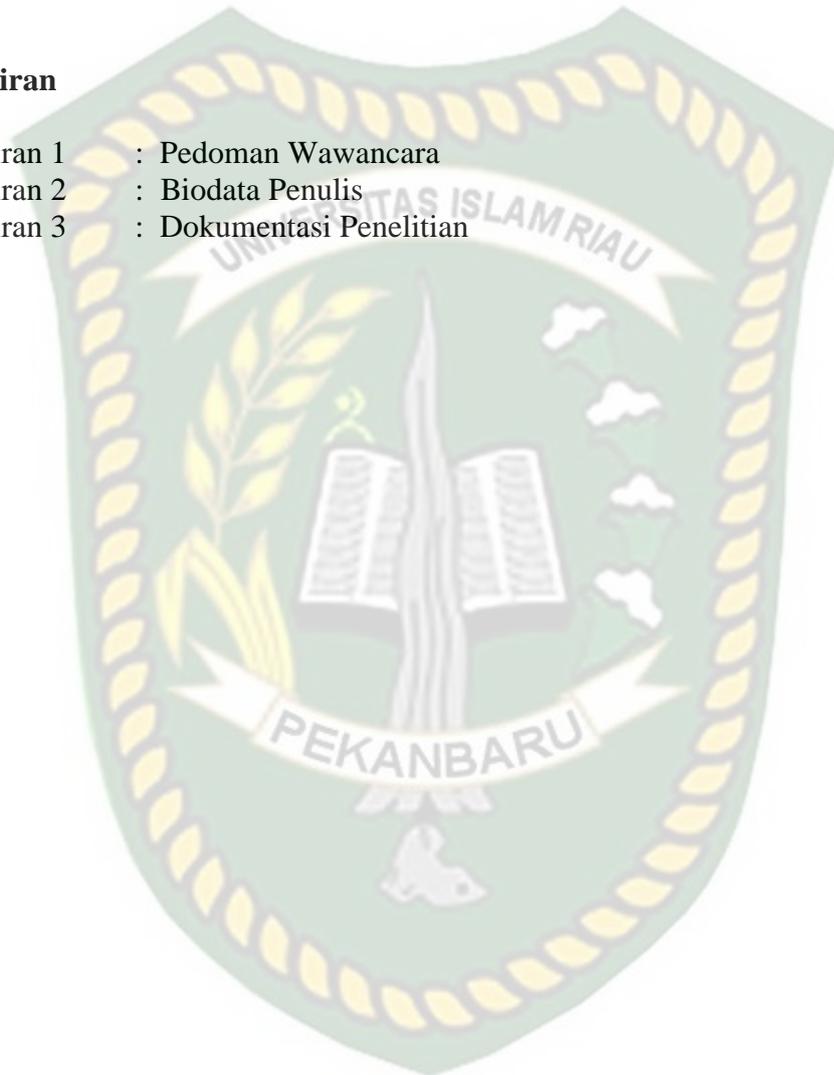


Daftar Gambar dan Lampiran

Gambar 3.1	Komponen Dalam Analisis Data (<i>flow model</i>)	32
------------	--	----

Lampiran

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Biodata Penulis
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian



Abstrak**Kegiatan Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam Menjaga Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru (Studi Rawat Inap)****Sylmi Nasuha
159110147**

Peningkatan dan penurunan jumlah pasien rawat inap tidak terlepas dari kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Arifin Achmad. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas hubungan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan publik dari Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan humas Rumah Sakit Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan kegiatan sebagai teknisi komunikasi. Faktor pendukung Rumah Sakit Hubungan Masyarakat Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) keberadaan posko pengaduan, dan b) kebijakan direktur. Faktor penghambat Rumah Sakit Hubungan Masyarakat Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) sarana dan prasarana, b) sumber daya manusia, c) kurangnya keterampilan dan, d) kurangnya dana.

Kata kunci: Aktivitas Hubungan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat, Menjaga.

Abstrak

Kegiatan Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam Menjaga Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru (Studi Rawat Inap)

Sylmi Nasuha
159110147

Peningkatan dan penurunan jumlah pasien rawat inap tidak terlepas dari kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Arifin Achmad. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas hubungan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan publik di Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan humas Rumah Sakit Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan kegiatan sebagai teknisi komunikasi. Faktor pendukung Rumah Sakit Hubungan Masyarakat Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) keberadaan posko pengaduan, dan b) kebijakan direktur. Faktor penghambat Rumah Sakit Hubungan Masyarakat Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) sarana dan prasarana, b) sumber daya manusia, c) kurangnya keterampilan dan, d) kurangnya dana.

Kata kunci: Aktivitas Hubungan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat, Menjaga.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesedaran awam tentang kehidupan sihat mempunyai kesan ke atas peningkatan hospital awam dan swasta yang bersaing antara satu sama lain untuk menghasilkan produk berkualiti. Tidak dapat dinafikan bahawa pertumbuhan dan perkembangan hospital ini menimbulkan persaingan sengit dalam meningkatkan jumlah pesakit. Ini menyebabkan hospital perlu memberi perhatian kepada kualiti perkhidmatan mereka supaya mereka dapat bertahan dan sentiasa dicari oleh pengguna perkhidmatan (pesakit).

Hospital adalah unit perkhidmatan kesihatan yang menyediakan perkhidmatan pesakit luar / poliklinik, perkhidmatan kecemasan, perkhidmatan pesakit yang merangkumi perkhidmatan perubatan dan sokongan perubatan. Sebagai salah satu unit pelaksanaan kesihatan hospital mempunyai peranan yang sangat penting. Hospital ini merupakan salah satu hubungan yang berkaitan dengan sub-sistem dalam perkhidmatan kesihatan. Sekarang keperluan hospital adalah keperluan utama bagi masyarakat, yang merupakan kemudahan yang mesti tersedia dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan.

Hospital Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau Provinsi Riau di Pekanbaru merupakan rumah sakit Kelas B yang memiliki tugas dan fungsi untuk meliputi pelayanan kesehatan individu, pusat rujukan dan bimbingan

hospital di Kabupaten / Kota di seluruh Provinsi Riau dan merupakan tempat pendidikan pelajar Perubatan Universiti Riau dan institusi pendidikan kesihatan yang lain.

Oleh kerana terdapat begitu banyak ruang lingkup layanan yang tersedia di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Provinsi Riau, penulis hanya akan memeriksa layanan rawat jalan, karena layanan pemasangan rawat jalan adalah layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Untuk mengetahui bilangan lawatan pesakit dalam dapat dilihat dalam jadual berikut:

Tabel 1.1 : Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Provinsi Riau tahun 2015-2018.

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2015	26.475 orang
2	2016	24.770 orang
3	2017	26.754 orang
4	2018	26.436 orang

Sumber: Rekam Medis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan Jadual 1.1, diketahui bahawa setiap tahun jumlah rumah sakit di Rumah Sakit Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau meningkat dan berkurang setiap tahun. Peningkatan dan penurunan bilangan pesakit dalam tidak dapat dipisahkan daripada kepercayaan orang ramai terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Hospital Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau. Kepercayaan orang awam akan meningkat, tidak boleh dipisahkan dari aktiviti yang dijalankan oleh Perhubungan Awam di hospital. PR adalah aktiviti pengurusan komunikasi antara organisasi, agensi dan orang awam yang tujuannya adalah untuk membina dan memelihara persefahaman antara kedua-duanya. Oleh

itu, Perhubungan Awam mesti mengetahui segala yang berlaku di dalam masyarakat baik mengenai aduan awam mengenai perkhidmatan hospital, masalah produk yang ditawarkan dan peristiwa yang berlaku di sekitar, supaya hospital boleh membuat rancangan dalam bentuk program untuk menyediakan bantuan kepada masyarakat sebagai tanda kebimbangan Hospital untuk masyarakat.

Kepercayaan komuniti adalah sesuatu yang sangat penting untuk hospital. Reputasi dan pencapaian yang baik adalah perkara yang ingin dicapai agensi melalui aktiviti perhubungan awam. Sekiranya hospital mempunyai kepercayaan yang baik, ia akan mempunyai kesan yang baik terhadap pembangunan hospital. Membina, mengekalkan, dan mengekalkan kepercayaan sememangnya bukan pekerjaan yang mudah, ia memerlukan aktiviti khas untuk mencapai semua itu. Percayai awam tidak boleh diperoleh secara automatik oleh sebuah hospital. Sokongan dan aktiviti dari Perhubungan Awam yang boleh mengekalkan kepercayaan orang ramai.

Hospital Daerah Arifin Achmad Wilayah Riau sebagai pusat rujukan dan penyelia rumah sakit di Kabupaten / Kota di Propinsi Riau dan merupakan tempat pendidikan bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran, Universitas Riau dan lembaga pendidikan lainnya, tentu saja upaya Hubungan Masyarakat akan semakin diperlukan, terutama dalam hal menjaga keyakinan masyarakat. Pada masa ini, Hospital Daerah Arifin Achmad Wilayah Riau telah dilanda banyak kes, terutama dari segi perkhidmatan. Berdasarkan pemerhatian yang dibuat oleh penyelidik kepada 3 keluarga pesakit dalam bilik rawatan kelas III, 2 daripadanya mengatakan bahawa mereka masih tidak puas dengan layanan pesakit

dalam hospital ini. Beberapa aduan yang dibuat termasuk jururawat kelihatan perlahan apabila pesakit meminta keperluan perubatan, doktor yang memeriksa kelihatan tergesa-gesa, di mana pesakit diperiksa sebentar dan diberi preskripsi. Pesakit juga kurang selesa, ini adalah kerana keluarga setiap pesakit yang menunggu kurang teratur, seperti masuk dan keluar dari bilik. Satu lagi orang mengatakan bahawa dia telah dipindahkan dan terpaksa menunggu sejam untuk mendapatkan bilik rawatan.

Satu lagi fenomena penyelidik yang ditemui di Hospital Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau adalah terdapat beberapa sebab mengapa pesakit datang untuk rawatan di hospital termasuk kos rawatan yang lebih rendah berbanding hospital swasta, maka terdapat juga pesakit yang dirujuk dari Hospital Daerah kerana penyakit mereka tidak dapat dikendalikan oleh doktor di Hospital Daerah dan ubat itu juga tidak tersedia, ini menunjukkan bahawa pesakit merasa terdorong untuk mendapatkan rawatan di Hospital Daerah Arifin Achmad di Riau dan kenyataan ini diperkuat dengan kenyataan bahawa dua dari mereka mengatakan mereka tidak pernah mencadangkan Hospital Daerah Arifin Achmad Wilayah Riau kepada keluarganya atau jirannya.

Di sinilah peranan penting Perhubungan Awam diperlukan untuk menangani, mengatasi, memusnahkan, memulihkan, dan mengekalkan keyakinan orang ramai terhadap aktiviti yang dijalankan oleh hospital. Perhubungan Awam adalah ujung tombak dalam program atau aktiviti yang dijalankan oleh hospital, aktiviti institusi dan aktiviti sosial yang dapat membawa hubungan baik antara hospital dengan komuniti yang lebih luas.

Kepercayaan awam dapat dikekalkan jika pembentukan imej hospital kepada masyarakat berjalan lancar. Oleh itu, Perhubungan Awam mesti dapat mengetahui segala yang berlaku di dalam masyarakat baik mengenai aduan orang ramai mengenai perkhidmatan, masalah produk yang ditawarkan dan pelbagai peristiwa yang berkaitan dengan hospital, supaya Perhubungan Awam dapat membuat rancangan dalam bentuk program yang dapat membantu masyarakat sebagai tanda kebimbangan bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai aktivitas yang dilakukan oleh Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat dan faktor pendukung dan penghambat dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu peneliti mengambil judul “Aktivitas Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru (Studi Pasien Rawat Inap)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan, yaitu:

1. Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tidak mampu mengatasi masalah-masalah yang menjadi keluhan pasien rawat inap.
2. Pasien tidak pernah menyarankan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau kepada keluarga atau tetangganya.

3. Jumlah pasien rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya.

C. Fokus Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah aktivitas humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru (studi pasien Rawat Inap).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang dikemukakan di atas, peneliti secara khusus ingin menjawab permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah aktivitas humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui aktivitas humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

- a. Teoritis
 - 1) Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.
 - 2) Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang aktivitas humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru.
- b. Praktis
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan kepada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru.
 - 2) Menjadi tambahan ilmu bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terutama untuk peneliti sendiri.
 - 3) Bagi aktifitas akademika, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Aktivitas

a. Pengertian Aktivitas

Aktiviti adalah kegiatan atau kegiatan, sedangkan kegiatan mengarahkan tenaga dan badan untuk mencapai niat dengan inisiatif. Sementara itu, menurut Soeganda Poerbakawata dalam bukunya Ensiklopedia Pendidikan menyatakan bahawa "aktiviti" adalah aktiviti yang berasal dari kata aktif yang bermaksud bekerja aktif atau mencuba. Jadi aktiviti itu adalah aktiviti atau perniagaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan (Poerdawadarminta, 1981: 26).

Aktiviti secara umumnya boleh ditafsirkan sebagai aktiviti yang menjalankan tugas dan fungsi utama dalam sistem (Ruslan, 2003: 12). Oleh itu, aktiviti itu bermakna bekerja secara aktif atau cuba. Jadi aktiviti itu adalah aktiviti atau perniagaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan. Komunikasi adalah aktiviti manusia asas yang manusia boleh saling berhubungan antara satu sama lain dalam kehidupan seharian. Dengan komunikasi kita boleh membentuk persefahaman bersama, memupuk persahabatan, membentuk persefahaman dan menyebarkan pengetahuan. Komunikasi adalah interaksi antara satu sama lain atau dengan kata lain terjadinya interaksi antara sumber. Di dunia kerja, komunikasi sangat penting dalam organisasi, syarikat dan agensi kerajaan. Terutama untuk meningkatkan produktiviti sumber manusia.

b. Aktivitas Humas

Ada dua macam aktivitas humas, yaitu aktivitas publik internal dan aktivitas publik eksternal.

1) Aktivitas publik internal

Menurut Suhandang (2012:74-75) aktivitas publik internal adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan maklumat melalui papan buletin, boleh diumumkan setiap program kerja atau pemimpin dasar dalam organisasi, menyatakan hasil yang telah dicapai oleh organisasi dan pencapaian yang akan dicapai.
- b. Mempelajari program kerja secara terperinci melalui buku panduan pekerja.
- c. Mengekalkan komunikasi yang baik antara pekerja, terutamanya antara atasan dan bawahan, keperluan untuk hubungan peribadi supaya suasana yang mesra dan ketidakadilan dalam hubungan akan dicapai.
- d. Mengadakan mesyuarat tetap di mana setiap orang dapat menyatakan pendapat dan kandungan mereka.
- e. Isikan kotak undi untuk orang bawahan yang tidak berani menyatakan pendapat mereka dalam forum mesyuarat.
- f. Mesyuarat santai lain seperti lawatan lapangan untuk memupuk persahabatan dan persahabatan.

- g. Kepelbagaian dalam satu pasukan kerja perlu dikembangkan, antara lain, dengan menyalurkan bakat setiap pekerja ke dalam pasukan kerja yang rekreasi, seperti sukan.
- h. Untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka, pekerja perlu diberikan pendidikan tambahan untuk kakitangan operasi, pendidikan boleh diberikan dalam bentuk lawatan belajar atau lawatan ke tempat lain yang lebih tinggi daripada organisasi itu sendiri.
- i. Pekerja yang menunjukkan pencapaian, baik dalam kerja harian mereka dan dalam aktiviti lain yang memberi manfaat kepada organisasi, diberi hadiah atau anugerah.

2) Aktivitas publik eksternal

Menurut Suhandang (2012:81) aktivitas publik eksternal adalah sebagai berikut:

- a) Menjalankan analisis dan penilaian sikap dan pendapat orang ramai yang bertindak balas terhadap dasar-dasar pimpinan organisasi dalam memindahkan pekerjaanya dan menggunakan kaedah.
- b) Melaksanakan pembetulan dan cadangan kepada pimpinan organisasi berkaitan dengan objektif perhubungan awam, terutamanya dalam aktiviti organisasi yang menerima pengawasan atau kritikan awam.

- c) Menyediakan bahan-bahan maklumat dan penjelasan yang jujur dan objektif, supaya orang ramai masih mendapat penjelasan mengenai semua aktiviti dan perkembangan organisasi.
- d) Bantu kepimpinan dalam mengatur atau meningkatkan pembentukan kakitangan dalam arah yang berkesan. Kedua-duanya bagi seluruh organisasi dan khususnya di jabatan perhubungan awam.
- e) Melakukan penyiasatan atau penyelidikan mengenai keperluan, kepentingan, dan cita rasa barangan / perkhidmatan yang dihasilkan oleh organisasi
- f) Mengenai komunikasi langsung dengan orang awam di luar organisasi, ia boleh dilakukan melalui publisiti, pengiklanan, demonstrasi, propaganda, promosi jualan, pameran, pamflet dan risalah penerbitan, mengisi siaran radio atau televisyen dan filem, persidangan akhbar, penerbitan majalah, rumah terbuka (menerima atau mengundang tetamu), dan penerbitan lain yang membawa kepada pengenalan, penerimaan dan simpati masyarakat (di luar) ke arah organisasi supaya perasaan persaudaraan dan kesediaan untuk hidup bersama dan kerjasama, antara masyarakat umum dan masyarakat khususnya dengan organisasi dapat dicapai.

2. Humas

a. Pengertian Humas

Hubungan Awam dalam istilah lain yang juga dikenali sebagai Perhubungan Awam adalah cawangan utama dalam kajian sains komunikasi. Definisi perhubungan awam mengikut institut perhubungan awam (IPR) adalah: "Amalan perhubungan awam adalah satu usaha yang dirancang dan dilaksanakan secara terus menerus untuk menciptakan dan memelihara kehendak yang baik (kebaikan) dan persefahaman antara organisasi dengan masyarakatnya" (Gregory, 2004: 2) .

Inti dari definisi di atas adalah konsep bahawa perhubungan awam mesti dirancang. Ia adalah satu proses yang difikirkan melalui teliti dan teliti. Proses ini juga merupakan aktiviti yang dijalankan secara berterusan. Aktiviti di sini adalah percubaan untuk mencipta dan mengekalkan proses persefahaman bersama. Secara konseptual, Perhubungan Awam adalah sub-bidang sains komunikasi, walaupun secara praktikal komunikasi adalah tulang belakang (tulang) Secara konseptual, Perhubungan Awam adalah sub-bidang sains komunikasi, walaupun praktikal komunikasi adalah tulang belakang (tulang belakang) kegiatan PR. yang lain dari perhubungan awam adalah sebagai "jambatan komunikasi" antara syarikat atau organisasi dan orang awamnya.

Satu definisi menyatakan, perhubungan awam adalah satu kaedah komunikasi untuk mewujudkan imej positif rakan kongsi organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama (Ardianto, 2004: 4).

Humas mengikut Dr. Rex Harlow adalah ilmu seni dan sains sosial yang boleh digunakan untuk menganalisis trend, meramalkan akibat, menjaga

pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang dirancang mengenai aktiviti-aktiviti yang berkhidmat, baik untuk kepentingan organisasi dan orang awam atau awam (Ruslan, 2010: 17).

Di samping itu, IPRA (Persatuan Perhubungan Awam Antarabangsa) mengatakan bahawa perhubungan awam adalah fungsi pengurusan ciri-ciri yang dirancang dan mampan melalui organisasi dan institusi swasta dan awam untuk memperoleh pemahaman, simpati, dan sokongan daripada mereka yang berkaitan atau mungkin mempunyai kaitan dengan penyelidikan pendapat umum di kalangan mereka (Soemirat, 2002: 14).

Komunikasi yang efektif adalah asas kegiatan perhubungan awam di mana pelaksanaan dilaksanakan untuk memenuhi kehendak masyarakat. Sebagai cara menyediakan perkhidmatan sedemikian, publisit mengatakan bahawa syarikat ingin dengan masyarakat agar pemahaman bersama dapat direalisasikan. Sementara definisi lain mengikut Marston, perhubungan awam adalah seni yang membuat syarikat anda suka dan dihormati oleh pekerja, pengguna, dan pembekal mereka (Kasali, 2004: 6). Kata kunci di sini adalah "disukai" dengan membuat syarikat disukai oleh pekerja, pengguna dan pengedar supaya syarikat akan mengelakkan sasaran kemarahan.

Merumuskan definisi pakar-pakar di atas mengenai perhubungan awam, walaupun mereka berbeza, tetapi ada beberapa perkara yang perlu diingat, iaitu:

- 1) Hubungan Awam adalah satu aktiviti yang bertujuan untuk mendapatkan muhibah, kepercayaan, saling pengertian dan imej baik masyarakat atau masyarakat.

- 2) Matlamat Perhubungan Awam adalah untuk mewujudkan pendapat umum yang menguntungkan dan memberi manfaat kepada semua pihak.
- 3) Perhubungan Awam adalah elemen penting dalam menyokong pengurusan untuk mencapai matlamat tertentu organisasi atau institusi. Perhubungan Awam adalah satu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmoni di antara institusi atau organisasi dengan komuniti melalui proses komunikasi bersama, hubungan harmoni, kepercayaan bersama, dan mencipta imej positif (Ruslan, 2003: 8).

b. Fungsi Humas

Bercakap tentang fungsi bermaksud bercakap mengenai penggunaan perhubungan awam dalam mencapai matlamat organisasi atau perhubungan awam. Di luar, dia mesti berusaha untuk meningkatkan sikap positif dan imej masyarakat terhadap segala tindakan dan dasar organisasi atau institusinya. Ke dalamnya, dia cuba mengenali, mengenal pasti perkara-perkara yang boleh membawa kepada sikap dan imej yang negatif (kurang baik) dalam komuniti sebelum tindakan atau dasar dilaksanakan.

Menurut F. Rachmadi dalam (Ardianto, 2004: 21) fungsi utama hubungan masyarakat adalah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat agar mendapat dukungan dan disukai oleh masyarakat adalah: (1) kemampuan untuk mengamati dan menganalisis masalah, (2) keupayaan untuk menarik perhatian, (3) keupayaan untuk mempengaruhi pendapat, (4) keupayaan untuk membina hubungan dan suasana kepercayaan bersama.

Amalan perhubungan awam berfungsi untuk memupuk hubungan baik di antara setiap komponen organisasi, memupuk motivasi, menggalakkan penyertaan dan menjadikan setiap komponen organisasi lebih proaktif, yang tujuannya adalah orang awam adalah kumpulan masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan fungsi perhubungan awam yang dibahagikan kepada orang awam dan awam luar (Effendy, 2002: 26).

Sedangkan fungsi perisikan perhubungan awam pada dasarnya adalah proses mengenalpasti peristiwa dan perkembangan yang mungkin mempengaruhi hubungan organisasi dengan masyarakat. Proses ini boleh berlaku secara aktif dan pasif (Ardianto, 2004: 22).

Menurut Djanaid (2003 : 28) terdapat dua fungsi *Public Relations* yakni fungsi konstruktif dan fungsi korektif, adalah:

1. Fungsi Konstruktif

Fungsi ini adalah sebagai "grader". Jadi perhubungan awam adalah "pengawal" di bahagian belakang yang terdiri daripada matlamat syarikat "kumpulan". Terdapat matlamat pemasaran, matlamat pengeluaran, matlamat kakitangan dan sebagainya. Peranan perhubungan awam dalam kes ini menyiapkan minda orang ramai untuk menerima dasar organisasi atau institusi, perhubungan awam yang menyediakan organisasi "mental" untuk memahami kepentingan umum, perhubungan awam yang mengevaluasi tingkah laku masyarakat dan organisasi untuk disarankan kepada manajemen, PR menyiapkan prasyarat untuk mencapai

kesepakatan bersama, kepercayaan bersama dan saling membantu ke arah matlamat awam organisasi atau institusi yang diwakilinya.

2. Fungsi Korektif

Fungsi pembetulan bertindak sebagai "pemadam kebakaran" iaitu jika api telah menyebar dan membakar organisasi atau institusi, maka peranan yang dapat dimainkan oleh perhubungan awam adalah memadamkan kebakaran. Sekiranya organisasi atau institusi mempunyai masalah (krisis) dengan orang ramai, maka perhubungan awam mesti memainkan peranan dalam mengatasi masalah ini

Sementara Cutlip dan Center yang dikutip (Kusumastuti, 2001 : 23) mengatakan bahwa fungsi PR meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan.
3. Melayani keinginan publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
4. Membina hubungan secara harmonis antar organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

Ia boleh dikatakan bahawa fungsi perhubungan awam atau perhubungan awam adalah untuk mengekalkan, membangunkan, mengekalkan kewujudan komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam pengendalian, mengatasi masalah

yang timbul atau meminimumkan penampilan masalah. Perhubungan awam bersama mencari dan menemui kepentingan organisasi yang asas dan menyampaikan dasar pengurusan kepada orang ramai dan juga menyatakan pendapat umum kepada pihak pengurusan serta kepada semua pihak yang terlibat dalam mewujudkan persefahaman berdasarkan realiti, kebenaran dan pengetahuan yang jelas dan lengkap dan perlu dimaklumkan secara jelas jujur, jelas dan objektif.

b. Tugas Humas

Ia boleh dikatakan bahawa fungsi perhubungan awam atau perhubungan awam adalah untuk mengekalkan, membangunkan, mengekalkan kewujudan komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam pengendalian, mengatasi masalah yang timbul atau meminimumkan penampilan masalah. Perhubungan awam bersama mencari dan menemui kepentingan organisasi yang asas dan menyampaikan dasar pengurusan kepada orang ramai dan juga menyatakan pendapat umum kepada pihak pengurusan serta kepada semua pihak yang terlibat dalam mewujudkan persefahaman berdasarkan realiti, kebenaran dan pengetahuan yang jelas dan lengkap dan perlu dimaklumkan secara jelas jujur, jelas dan objektif.

Tugas-tugas pokok dari humas atau *public relations* perusahaan menurut Thomas (1996:18) adalah sebagai berikut:

- 1) Mengevaluasi kekuatan dan kelemahan perusahaan, baik perusahaan sendiri maupun perusahaan saingan juga ancaman dan peluangnya, mendiagnosis masalah-masalah yang dapat dipecahkan melalui

saranasarana *public relations*, mengidentifikasi masyarakat yang dituju dan saluran-saluran yang paling efektif digunakan untuk menjangkau mereka.

- 2) Memberi nasihat kepada pihak manajemen di semua tingkatan, terutama mengenai perkembangan intern dan ekstern yang mungkin dapat mempengaruhi reputasi perusahaan dalam hubungannya dengan kelompok-kelompok lain yang menjadi sasaran komunikasi perusahaan.
- 3) Menjadi ahli depositor karena itu harus mengetahui semua aspek komunikasi perusahaan baik intern maupun ekstern.
- 4) Membuat kontak dengan para pengambil keputusan ekstern yang penting.
- 5) Memastikan arus informasi yang efektif untuk kelompok-kelompok masyarakat yang terpilih.
- 6) Membentuk komisi-komisi riset untuk proyek-proyek khusus agar dapat menentukan dan memperkirakan situasi dan masalah atau mengukur efektivitas program-program dari *public relations* yang telah dilaksanakan
- 7) Mengevaluasi masalah-masalah dan aktivitas *public relations* sehingga dapat memberikan laporan-laporan yang teratur kepada pihak manajemen
- 8) Merencanakan dan memanage kegiatan-kegiatan delegasi perusahaan.
- 9) Membantu bagian-bagian lain dengan menganalisis masalah-masalah komunikasi, menulis dan menerbitkannya.
- 10) Memastikan seluruh organisasi dan tidak melakukan sesuatu tindakan yang dapat mencemarkan nama baik organisasi.

Lima pokok tugas *public relations* sehari-hari menurut Rumanti (2002:39) adalah:

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan, serta kegiatan yang dilakukan
- 2) Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat
- 3) Memperbaiki citra organisasi
- 4) Tanggung jawab sosial dimana *public relations* merupakan instrument untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut.
- 5) Komunikasi. *Public Relations* mempunyai bentuk komunikasi yang khusus Yaitu komunikasi timbal balik dalam fungsinya komunikasi itu sentral.

c. Peranan Humas

Menurut Ruslan (2003:20) secara umum, dalam sebuah organisasi atau perusahaan, humas memiliki peranan yaitu :

- 1) *Expert Prescriber*, yaitu membantu organisasi mencari solusi dalam menyelesaikan masalah dengan publiknya.
- 2) *Communications Fasilitator*, yaitu bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

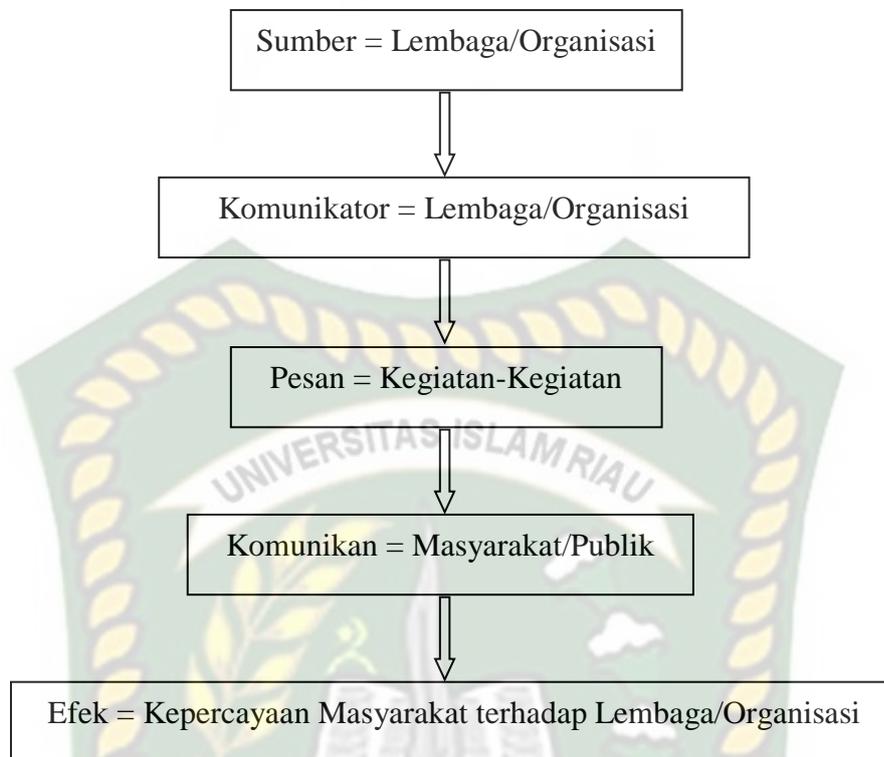
- 3) *Problem Solving Process Fasilitator*, yaitu membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi/keputusan dalam mengatasi masalah.
- 4) *Communications Technician*, yaitu menyediakan layanan teknis komunikasi yang pelaksanaannya tergantung masing-masing level bagian, mulai dari pimpinan sampai bawahan.

Dari keempat peranan humas tersebut, dapat terlihat mana yang berperan dan berfungsi pada tingkat manajerial *skill*, keterampilan hubungan antar individu (*human relations skill*) dan keterampilan teknis (*technical skill*) dalam manajemen humas. Peran humas tersebut diharapkan dapat menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” top manajemen dalam organisasi/ lembaga. (Ruslan, 2007 : 22).

3. Proses Pembentukan Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan komuniti sengaja dibuat supaya ia mempunyai nilai positif pada organisasi atau institusi. Kepercayaan komuniti adalah aset yang paling penting dalam sesebuah organisasi. Hubungan antara perhubungan awam dan kepercayaan orang awam berusaha membentuk citra positif sebuah organisasi atau perusahaan di mata orang ramai.

PR adalah salah satu kaedah komunikasi untuk mewujudkan kepercayaan orang ramai dalam organisasi. Berikut adalah gambaran tentang orientasi perhubungan awam, iaitu membangunkan kepercayaan masyarakat dapat dilihat sebagai model komunikasi dalam hubungan masyarakat atau hubungan masyarakat (Soemirat dan Ardianto, 2002: 118).



Gambar 2.1 Model Komunikasi Dalam *Public Relations*

Berdasarkan gambar 2.1 di atas, diketahui bahwa pembentukan kepercayaan masyarakat berawal dari komunikasi yang dilakukan humas dalam membentuk opini publik, kemudian menjadi citra lembaga.

B. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi salah pengertian terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu memberi batasan pengertian seperti berikut:

1. Kegiatan secara umum dapat ditafsirkan sebagai kegiatan yang menjalankan tugas dan fungsi utama dalam sistem (Ruslan, 2003: 12).
2. Aktiviti hubungan masyarakat adalah kegiatan yang direncanakan, yang

berarti bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh hubungan masyarakat telah melalui perencanaan yang teliti dan tidak sembarangan. Ini bermakna perhubungan awam adalah satu siri aktiviti yang dianjurkan sebagai satu siri program bersepadu dan teratur (Cultip, 2006: 39).

3. Perhubungan Awam adalah fungsi pengurusan yang unik dan menyokong pembinaan, penyelenggaraan saluran bersama antara organisasi dan orang awam mengenai aktiviti komunikasi, penerimaan dan kerjasama yang melibatkan pengurusan dalam hal atau masalah, membantu pengurusan untuk mengikuti dan menggunakan perubahan dengan berkesan, bertindak menurut sistem amaran awal dalam mengantisipasi kecenderungan untuk menggunakan penyelidikan dan teknik komunikasi yang sihat dan etika sebagai alat utama (Ruslan, 2003: 17). Dalam kajian ini, apa yang dimaksudkan dengan perhubungan awam adalah sebahagian dari struktur organisasi Hospital Daerah Arifin Achmad yang berfungsi untuk mewujudkan dan mengekalkan hubungan baik dengan orang awam untuk meningkatkan kepercayaan orang ramai.

Kepercayaan komuniti adalah maklum balas atau tanggapan dari komuniti dalam bentuk tanggapan dan persepsi berdasarkan pengalaman, kepercayaan, perasaan dan pengetahuan komuniti mengenai sesuatu subjek, dalam kajian komuniti ini adalah tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Arifin Achmad Regional Hospital.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang di jadikan acuan bagi penulis dalam penulisan penelitian ini adalah:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul/Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil penelitian
1	R. Ira Isprafika Purnamasari	Peran Humas Polri Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. (2007)	Untuk mengetahui peran yang dilakukan humas Polri dalam meningkatkan citra Kepolisian.	Humas polri menjalankan paran sebagai penasehat ahli dan fasilitator pemecah masalah apabila berkaitan dengan tugas humas saja. Sedangkan peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi merupakan peran yang utama dijalankan oleh humas Polri.
2	Linda Fitri Yani	Aktivitas Media Relations Satuan Binaan Masyarakat (Satbinmas) Polresta Pekanbaru Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian (2013)	Untuk mengetahui dan memahami bagaimana aktivitas <i>media relations</i> satuan binaan masyarakat Polresta Pekanbaru dalam meningkatkan citra positif kepolisian dan untuk mengetahui bentuk media yang digunakan	Hasil dari penelitian ini adalah aktivitas <i>media relations</i> yang dilakukan oleh Satuan binaan masyarakat (Satbinmas) Polresta Pekanbaru berupa penyampaian pesan-pesan Kamtibmas untuk menciptakan opini yang baik demi terciptanya citra yang positif terhadap polisi, selain itu untuk mempublikasikan pesan-pesan secara tidak langsung Satbinmas telah

			satuan binaan masyarakat (Satbinmas) Polresta Pekanbaru untuk meningkatkan citra positif Kepolisian.	mempunyai hubungan dengan media yaitu dengan menggunakan berbagai media massa dan non massa yang ada untuk menyampaikan pesan kepada publik
3	Fikhi Handayani	Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar (2015)	Untuk mengetahui peran dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan citra instansi	Praktisi humas RSK Dr Tadjuddin Chalid Makassar menjalankan perannya dengan baik. Sedangkan untuk aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh humas rumah sakit ialah aktivitas internal, seperti <i>meeting</i> , upacara, pelatihan karyawan dan lainnya. Selain itu, ada juga aktivitas eksternal seperti sosialisasi, publikasi, dan <i>social events</i>

Daripada kajian terdahulu di atas penulis dapat memberikan kesimpulan antara persamaan dan perbezaan. Dilihat dari persamaan kajian ini dengan menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif. Data diperolehi melalui pemerhatian, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan perbezaan yang terdapat dalam objektif penyelidikan dan juga subjek dan objek penyelidikan. Di samping itu terdapat pelbagai lokasi dan organisasi penyelidikan. Kajian pertama dilakukan pada Perhubungan Awam Polis, penyelidikan kedua dilakukan di Poresta Pekanbaru, kajian ketiga dilakukan di Hospital Leprosy Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, sementara organisasi yang

diselidiki oleh penulis itu berada di Arifin Achmad Regional Hospital. Selain itu, terdapat perbezaan dalam objektif penyelidikan, kajian pertama bertujuan untuk mengetahui peranan perhubungan awam dalam meningkatkan imej Polis. Kajian kedua bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana hubungan media di Pekanbaru Polresta membantu unit komuniti dalam meningkatkan imej positif polis dan mengetahui bentuk media yang digunakan oleh Polresta Pekanbaru masyarakat yang diterajui oleh masyarakat (Satbinmas) Polis Pekanbaru untuk memperbaiki imej positif Polis. Kajian ketiga bertujuan untuk menentukan peranan dan aktiviti yang dijalankan oleh Hospital Leprosy Public Relations Tadjuddin Chalid Makassar dalam melaksanakan fungsinya untuk memperbaiki imej agensi itu. Sedangkan penyelidikan yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk menentukan kegiatan hubungan masyarakat Arifin Achmad Hospital di Provinsi Riau dalam menjaga keyakinan masyarakat Pekanbaru dan untuk menentukan faktor pendukung dan penghambat hubungan masyarakat Arifin Achmad Hospital di Provinsi Riau dalam menjaga kepercayaan masyarakat Pekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Apabila dilihat dari pendekatan yang diambil, maka penyelidikan ini dikelompokkan menjadi penyelidikan kualitatif. Menurut Arikunto (2006: 12) "Pendekatan kualitatif menunjukkan bahawa kelakuan penyelidikan ini sememangnya saintifik, sebagaimana keadaan biasa yang tidak dimanipulasi dalam keadaan dan keadaan, menekankan deskripsi secara alami". Dalam kajian ini, para penulis memberikan gambaran keseluruhan tentang kegiatan perhubungan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad dalam menjaga keyakinan masyarakat Pekanbaru (kajian terhadap inpatient).

B. Subjek dan Objek Penelitian

1) Subjek Penelitian

Subjek penyelidikan adalah orang yang digunakan dalam kajian ini untuk mendapatkan maklumat mengenai subjek dalam kajian ini. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam kajian ini adalah pensampelan purposive, menurut pensampelan purposive Siregar (2012: 184), yaitu penentuan responden yang akan dicontohkan berdasarkan kriteria tertentu. Orang-orang yang digunakan sebagai pemberi maklumat dalam kajian ini adalah: 1) Hubungan Awam Arifin Achmad Regional Hospital, 2) Pesakit / Keluarga Pesakit Luar sebanyak 4 orang. Alasannya adalah kerana mereka tahu dengan tepat mengenai aktiviti perhubungan awam Hospital Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan rakyat

Pekanbaru. Tetapi dengan tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan jumlah pemberi maklumat dari sesiapa yang berkompeten dalam bidang ini untuk memperoleh maklumat mengenai isu-isu yang dibincangkan.

2) Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu permasalahan yang hendak diteliti (Alwasilah, 2002 : 115). Objek penelitian ialah hal yang dikaji atau aspek-aspek yang menjadi fakta penelitian, yaitu aktivitas humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru (studi pada pasien rawat inap).

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Menurut Usman (2009 : 41), penetapan lokasi penelitian dimaksudkan untuk membatasi daerah dari variable-variabel yang diteliti. Penelitian ini berlokasi di RSUD Arifin Achmad yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 2, Kota Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian tentang aktivitas humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru (studi pada pasien rawat inap) direncanakan membutuhkan waktu selama enam bulan. Mulai dari bulan Juli sampai bulan Desember tahun 2019. Untuk mengetahui lebih jelasnya jadwal rencana penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 3.1: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Aktivitas Humas RSUD Arifin Achmad Dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru (Studi Pada Pasien Rawat Inap).

No	Keterangan	Bulan dan Minggu Tahun 2019															
		Juli				Agustus				Sep-Okt				Nov-Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	■	■	■	■												
2	Seminar UP							■									
3	Revisi UP							■									
4	Riset								■	■							
5	Penelitian Lapangan											■					
6	Pengolahan Data dan Analisis Data											■	■				
7	Konsultasi Bimbingan Skripsi													■	■		
8	Ujian Skripsi														■		
9	Revisi dan Pengesahan Skripsi														■		
10	Penggandaan serta Penyerahan Skripsi															■	

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Iskandar (2008: 252) data data primer diperoleh dari pemerhatian dan wawancara dengan responden. Data primer dalam kajian ini diperoleh daripada temuduga dengan responden mengenai pendapat mereka berkaitan dengan aktiviti perhubungan awam di Hospital Awam Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan rakyat Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Menurut Iskandar (2008: 253), data sekunder ialah data yang diperoleh melalui pungutan atau pemrosesan data yang mengkaji dokumentasi

dalam bentuk pengulas dokumen pribadi, institusi rasmi, rujukan atau peraturan (menulis dan lain-lain yang mempunyai kaitan dengan fokus masalah penyelidikan). Data sekunder dalam kajian ini diperoleh dari buku-buku kesusasteraan dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang ada secara bertulis dalam bentuk:

- 1) Gambaran Umum RSUD Arifin Achmad
- 2) Gambaran Umum pasien rawat inap di RSUD Arifin Achmad.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, menurut Riduwan (2009: 29) temubual adalah cara mengumpul data yang digunakan untuk mendapatkan maklumat secara langsung dari sumbernya. Dalam kajian ini, para penyelidik menjalankan interaksi seperti wawancara yang tidak berstruktur, di mana penyelidik tidak menggunakan soal selidik terperinci atau soal selidik tetapi hanya menggariskan mereka sebagai panduan semasa proses temu duga semasa dalam bidang dan membangunkan soalan yang berkaitan dengan perkara yang sedang dipelajari, tetapi fleksibel mengikut perkembangan dan situasi dalam temu bual.
- b. Pemerhatian, menurut pemerhatian Usman (2009: 52) adalah pemerhatian sistematik dan rakaman simptom yang dikaji. Pemerhatian ini digunakan oleh penulis untuk melihat keadaan sebenar yang berlaku di Hospital

Awam Daerah Arifin Achmad mengenai aktiviti perhubungan awam Hospital Awam Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan orang ramai di Pekanbaru.

- c. Kajian dokumentasi, menurut Riduwan (2009: 31) kajian dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data langsung dari tapak penyelidikan, termasuk buku, peraturan, laporan aktiviti dan data penyelidikan yang relevan. Dokumentasi telah dijalankan untuk mengambil gambar yang diperoleh oleh penyidik di lapangan.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik memeriksa kesahihan data boleh dilakukan dalam penyelidikan yang bertujuan agar hasil kajian dapat diambil kira dari semua aspek. Teknik pengesahan kesahihan data yang digunakan dalam kajian ini adalah triangulasi. Triangulasi ialah teknik pemeriksaan kesahihan data yang menggunakan sesuatu yang lain. Iaitu dari luar data yang diperolehi untuk tujuan pemeriksaan atau sebagai perbandingan data yang diperolehi.

Menurut Sugiyono (2010: 274) triangulasi dibagi menjadi tiga, sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, menguji kredibiliti data dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, menguji kredibiliti data dilakukan dengan memeriksa data ke sumber yang sama dengan teknik yang berbeza.
3. Triangulasi masa, menguji kredibiliti data dilakukan dengan cara yang disesuaikan dengan keadaan sumber.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber (Moleong, 2005: 330). Dalam kajian ini penulis menggunakan triangulasi sumber, dengan makna bahwa penyelidik membandingkan maklumat yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber lain yang berkaitan dengan teori dari data sekunder. Ini dilakukan untuk menentukan aktiviti perhubungan awam Hospital Awam Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan rakyat Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

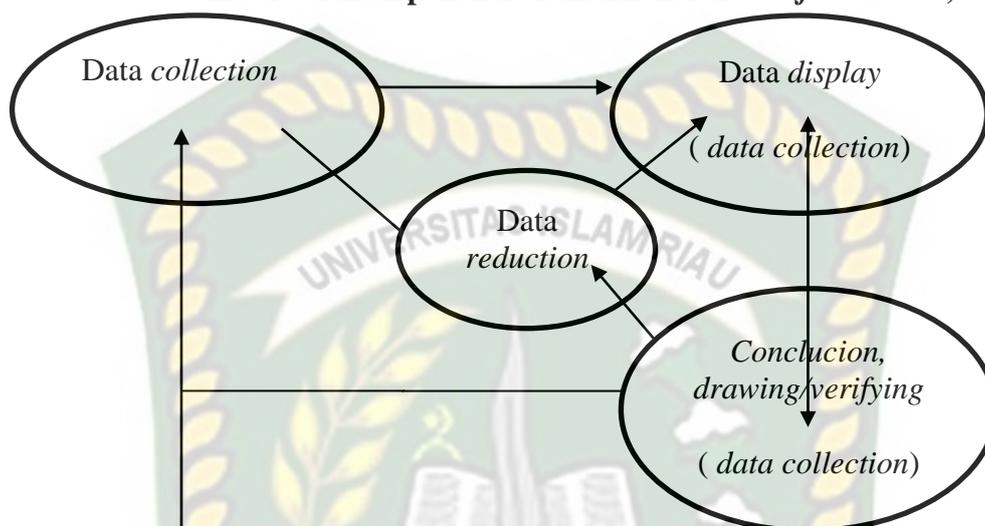
Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen adalah usaha yang dibuat dengan bekerja dengan data, mengatur data, menyusunnya ke dalam unit-unit yang boleh diurus, dilesenkan, mencari dan mencari corak, mencari apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang boleh diberitahu kepada orang lain. Analisis data kualitatif mengikut Seiddel, prosesnya adalah seperti berikut:

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberikan kode agar sumber dayanya tetap dapat ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistensikan, membuat ikhtiar dan membuat indeksinya.
- c. Berfikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum (dalam Moleong, 2005 : 248).

Untuk menganalisa data-data yang diperoleh, baik itu berupa dokumen maupun wawancara, peneliti menggunakan teknik analisa data kualitatif model

interaktif dari Miles dan Huberman terdiri; (a) reduksi data (b) penyajian data dan (c) penarikan kesimpulan/verifikasi, dimana prosesnya berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung.

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (*flow model*)



Sumber: Miles dan Hubermann (Sugiyono, 2010 : 247)

Sugiyono (2010 : 247-252) menjelaskan mengenai gambar Komponen Dalam Analisis Data data tersebut diatas sebagai berikut:

“Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, kerana itu perlu direkodkan dengan teliti dan terperinci. Kerana jumlah data agak banyak diperlukan untuk segera menganalisis data melalui pengurangan data. Istilah pengurangan data dalam penyelidikan kualitatif dapat disamakan dengan pengertian istilah pemrosesan data (mulai dari penyuntingan, pengkodan ke data tabulasi) dalam penyelidikan kualitatif. Ia termasuk aktiviti membuat keputusan pengumpulan data yang paling lengkap yang mungkin dan menyusunnya ke dalam unit konsep tertentu, kategori atau tema tertentu. Satu set keputusan pengurangan data juga perlu diatur dalam bentuk tertentu (paparan data) supaya angka tersebut lebih utuh. Ia sama seperti membuat jadual dalam bentuk sketsa, sinopsis, matriks atau bentuk lain. Adalah sangat diperlukan untuk memudahkan usaha pendedahan dan pengesahan kesimpulan (kesimpulan, lukisan dan pengesahan)”.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah RSUD Arifin Achmad

Hospital Daerah Arifin Achmad Wilayah Riau Sejak tahun 1999 telah ditetapkan sebagai rumah sakit kelas B berdasarkan Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I No. Riau 440 / Binsos / 3268 bertarikh 16 Disember 1999 mendirikan Hospital untuk menjadi Hospital Pendidikan Kelas B. Pada tahun 2001 sebagai tempat Pendidikan di Fakultas Perubatan, Universitas Riau, sebagai tempat untuk pelaksanaan pendidikan dan latihan untuk pelbagai profesi kesihatan lain dan sebagai sebuah hospital untuk Rangkaian Program Pendidikan Pakar Perubatan (PPDS). Selain itu, anak-anak lelaki dan anak-anak perempuan negara, terutamanya anak lelaki dan anak-anak perempuan Riau mempunyai peluang besar untuk mengikuti pendidikan dan mengabdikan diri sebagai dokter dengan pendanaan yang relatif murah di Provinsi Riau sehingga tersedia sumber daya manusia yang siap ditugaskan di daerah mereka sendiri, semakin dekat dengan masyarakat, walaupun jauh. Pada tahun 2012 hospital itu mendapat pensijilan terakreditasi.

Daerah Wilayah Arifin Achmad Wilayah Riau terletak di kawasan seluas 5.5 Ha dengan bangunan yang didirikan dan digunakan untuk operasi perkhidmatan hingga kini meliputi 82,352 m², yang terletak di Jalan Diponegoro No.02 Pekanbaru, Kelurahan Sumahilang, Kabupaten Pekanbaru, dan memiliki

752 tempat tidur dengan Kadar purata penghunian adalah 85.39% setahun. Skop perkhidmatan hospital meliputi seluruh wilayah Provinsi Riau karena pusat rujukan di Provinsi Riau. Pada masa ini, Hospital Wilayah Arifin Achmad Wilayah Riau terletak di Pusat Ibukota Provinsi Riau dan dengan luas 5.5 hektar, dengan Luas Bangunan: 82,352 m², dalam bentuk bangunan tunggal dan 2 tingkat, 3 lantai, 4 lantai, 5 lantai dan 7 lantai, dan mengikut pelan induk hospital pada tahun 2016, bangunan perkhidmatan akan dibina.

Rumah Sakit Wilayah Arifin Achmad Wilayah Riau sebagai Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Provinsi Riau dalam bidang pelayanan kesehatan dan satu-satunya rumah sakit umum yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Riau memiliki peranan strategis dalam meningkatkan status kesehatan melalui upaya menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi utama mereka.

Untuk mengekalkan dan meningkatkan mutu perkhidmatan yang disediakan, Hospital Daerah Arifin Achmad melakukan peningkatan kualiti yang berterusan dan berterusan, melalui peningkatan kemudahan, meningkatkan sistem melalui pensijilan akreditasi, ISO 9001: 2008, dengan tujuan mengubah pola pikir, budaya kerja (set budaya), dan sistem pengurusan kualiti.

2. Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Arifin Achmad

Hospital Arifin Achmad merupakan elemen pendukung tugas tertentu dari Pemerintah Daerah Riau yang dipimpin oleh seorang Pengarah Urusan, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Tugas dan fungsi utama Arifin Achmad Regional Hospital Provinsi Riau,

yaitu "Menjalankan usaha kesehatan dengan cara yang efisien dan efektif dengan mengutamakan upaya pemulihan yang dilakukan secara harmonis dengan upaya untuk meningkatkan dan mencegah dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku".

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad mempunyai fungsi melaksanakan :

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan umum, Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi pada Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- d. Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad

Struktur organisasi boleh ditafsirkan sebagai alat organisasi yang akan memberikan gambaran keseluruhan unit kerja dan hubungan tanggungjawab secara menegak dan mendatar, dengan kata lain struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antara tugas, fungsi, pihak berkuasa dan

tanggungjawab setiap orang atau sebahagian daripada organisasi. Sama seperti organisasi atau institusi lain, Hospital Daerah Arifin Achmad juga mempunyai struktur organisasi untuk menguruskan tenaga kerja dan tugas dan fungsinya. Struktur Organisasi Hospital Arifin Achmad di Provinsi Riau terdiri daripada:



Sumber: RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2019.

4. Visi dan Misi RSUD Arifin Achmad

Adapun yang menjadi visi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru ialah menjadi Rumah Sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional.

Adapun Misi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

- 1) Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar Internasional dan menjadi pilihan utama masyarakat Riau,
- 2) Menyelenggarakan rumah sakit pendidikan dan penelitian yang mandiri dan berinovasi tinggi,
- 3) Menyelenggarakan peningkatan Sumber daya manusia (SDM) yang profesional berstandar internasional dan beretika,
- 4) Mengembangkan pelayanan administrasi manajemen dan keuangan yang *transfaran* dan *akuntabel*.

5. Tujuan dan Sasaran Strategis RSUD Arifin Achmad

Adapun tujuan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahun. Tujuan strategis RSUD Arifin Achmad Propinsi Riau “Terwujudnya pelayanan paripurna berstandar internasional”.

Adapun sasaran strategis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain:

Sasaran strategis merupakan penjabaran lebih lanjut dari tujuan, yang dirumuskan secara spesifik dan terukur untuk dapat dicapai dalam kurun waktu lebih pendek dari tujuan. Sasaran strategis merupakan ukuran pencapaian dari

tujuan. Sasaran merupakan perwakilan bagian integral dari proses perencanaan strategis dan ditetapkan untuk dapat menjamin suksesnya pelaksanaan pembangunan jangka menengah yang bersifat menyeluruh, serta untuk memudahkan pengendalian dan pemantauan kinerja organisasi.

Nama Rumah Sakit : RSUD Arifin Achmad
 Kode Rumah Sakit : 071011
 Status : Lembaga Teknis Daerah (LTD).
 Status Pengelolaan : Kelas B Pendidikan
 Jenjang Organisasi : Direktur Utama Tingkat Eselon II
 Direktur Utama : dr. H. Nurzelly Husnedi, MARS
 Alamat : Jl. Diponegoro No.2 Telp. 23418, 21618, 21657 Fax.
 20253 Pekanbaru
 Luas Tanah : ± 8,5 Ha
 Luas Bangunan : 50.289 m²

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Propinsi Riau yang berkedudukan di Kota Pekanbaru yang secara geografis letaknya berbatasan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan jalan Hang Tuah Pekanbaru
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Kartini Pekanbaru
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Jalan Diponegoro Pekanbaru
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Mustika Pekanbaru

B. Hasil Penelitian

1. Profil Informan

Penyelidikan ini melibatkan sumber maklumat dari Hospital Perhubungan Awam Arifin Achmad dan Pesakit Luar. Pemberi maklumat itu

digunakan sebagai sumber maklumat untuk mengetahui kegiatan hubungan masyarakat Arifin Achmad Regional Public Hospital dalam menjaga kepercayaan rakyat Pekanbaru. Data penyelidikan mengenai aktiviti perhubungan awam di Hospital Arifin Achmad dalam memelihara kepercayaan masyarakat Pekanbaru diperoleh menggunakan instrumen pengumpulan data dalam bentuk wawancara, dokumentasi dan pemerhatian yang tidak terstruktur. Pemberi maklumat data dalam kajian ini dapat dilihat dalam jadual berikut:

Tabel 5.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Umur (Tahun)	Keterangan
1	Masriah, SH,MH	42	Humas RSUD Arifin Achmad
2	Agung	25	Keluarga Pasien
3	Indah	22	Keluarga Pasien
4	Sri Willa	27	Keluarga Pasien
5	Windi	26	Keluarga Pasien

Sumber: Olahan Penelitian, 2019.

2. Aktivitas Humas RSUD Arifin Achmad Dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru.

Hospital Perhubungan Awam Arifin Achmad dalam kajian ini adalah salah satu unit kerja di bahagian awam yang berada di bawah tanggungjawab Timbalan Ketua Pengarah, Sumber Manusia dan Pendidikan. Humas adalah kesatuan semua komponen Sumber Manusia di Hospital Daerah Arifin Achmad yang mempunyai kewajiban dan tanggungjawab yang sama dalam memaksimumkan perkhidmatan pesakit.

Tumpuan dalam kajian ini adalah aktiviti perhubungan awam Hospital Daerah Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan. Aktiviti-aktiviti ini termasuk

memerhati dan mengkaji hasrat dan aspirasi pesakit, termasuk memberikan maklumat dan maklumat mengenai apa yang telah dicari oleh pihak hospital untuk meningkatkan mutu perkhidmatan kesihatan kepada pesakit. Selain itu, perhubungan awam juga bersedia memberi nasihat atau menyumbang cadangan kepada kepimpinan dalam menjawab setiap dasar yang dilaksanakan di hospital. Oleh itu, usaha hospital untuk mengekalkan kepercayaan orang awam dapat direalisasikan.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pemberi maklumat yang berkaitan dengan kajian ini, penyelidik menemui maklumat bahawa terdapat empat kegiatan hubungan masyarakat di Rumah Sakit Arifin Achmad dalam menjaga kepercayaan orang ramai, yaitu sebagai berikut:

a. Aktivitas sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Aktiviti Perhubungan Awam Hospital Daerah Arifin Achmad sebagai penasihat pakar, Perhubungan Awam Hospital Awam Daerah Arifin Achmad mempunyai kuasa untuk menyelesaikan masalah yang berlaku dalam skop perhubungan awam. Perhubungan Awam akan membuat reka bentuk program kerja yang dicadangkan sebagai langkah untuk mengekalkan kepercayaan orang ramai. Walau bagaimanapun, pelaksanaan program ini masih harus diluluskan oleh Pengarah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad mengenai aktivitas humas sebagai penasehat ahli dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, diperoleh keterangan bahwa:

“Aktivitas kami sebagai panasehat ahli yaitu memberikan nasehat-nasehat atau usulan kepada manajemen yang lebih tinggi atas suatu

persoalan atau masalah yang terjadi. Dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, apabila terjadi masalah terkait dengan pasien/keluarga pasien, biasanya pertama-tama masalah tersebut dianalisa terlebih dahulu kemudian pihak humas kita akan memberikan usulan-usulan yang sebaiknya dilakukan, kemudian usulan tersebut akan kita jadikan alternative solusi bagi pihak manajemen RSUD Arifin Achmad dalam menyelesaikan masalah tersebut. Untuk sejauh ini, usulan terhadap penyelesaian masalah terkait dengan pasien atau keluarga pasien selalu dilaksanakan” (wawancara tanggal 24 September 2019).

Berdasarkan maklumat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahawa aktiviti perhubungan awam Hospital Arifin Achmad sebagai penasihat pakar (prescriber pakar) dengan memberikan nasihat atau arahan mengenai masalah yang terjadi, dan kemudian disusul oleh manajemen yang lebih tinggi. Oleh itu, perhubungan awam di sini memainkan peranan dalam mencari penyelesaian kepada masalah yang dihadapi oleh Hospital Daerah Arifin Achmad.

Perhubungan Awam mestilah dapat mengetahui segala yang berlaku di dalam komuniti kedua-dua mengenai aduan awam mengenai perkhidmatan, masalah produk yang ditawarkan dan pelbagai peristiwa yang berlaku berkaitan dengan hospital, supaya Perhubungan Awam dapat membuat rancangan dalam bentuk program yang dapat membantu masyarakat sebagai tanda kebimbangan untuk komuniti.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, diperoleh keterangan bahawa:

“Kami selalui melakukan rapat dengan sesama anggota Humas lainnya terkait laporan harian, mingguan ataupun bulanan serta rapat perencanaan program-program yang akan dibuat. Kami berusaha menuangkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam merencanakan program jangka panjang dan program jangka pendek. Kemudian kami akan mengonsultasikan hasil rapat kami kepada kepala bagian lain dan juga direktur-direktur yang ada.

Persoalan pelaksanaan program, tergantung arahan dari direktur kami” (wawancara tanggal 24 September).

Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa Hospital Perhubungan Awam Perhubungan Awam Arifin Achmad sentiasa cuba membuat idea dengan keupayaan yang wujud dari segi pengalaman dan latihan yang diikuti oleh Hospital Perhubungan Awam Arifin Achmad seperti yang digariskan dalam perancangan program, baik jangka pendek dan panjang. Ini dilakukan untuk mengekalkan keyakinan orang ramai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Agung selaku keluarga pasien rawat inap, mengenai alasan memilih berobat di RSUD Arifin Achmad diperoleh keterangan bahwa:

“Alasan kami memilih berobat di RSUD Arifin Achmad karena faktor biaya, dibandingkan dengan rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru ini, biaya berobat disini lebih murah” (wawancara tanggal 25 September).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Indah selaku keluarga pasien rawat inap, mengenai alasan memilih berobat di RSUD Arifin Achmad diperoleh keterangan bahwa:

“Awalnya kami ini memilih berobat di RSUD Kabupaten, karena penyakit tidak dapat ditangani oleh dokter di RSUD Kabupaten, kami dirujuk ke sini” (wawancara tanggal 25 September).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sri Willa selaku keluarga pasien rawat inap mengenai apakah akan merekomendasikan kepada teman

atau tetangga untuk berobat di RSUD Arifin Achmad diperoleh keterangan bahwa:

“Kalau masalah pilihan berobat, itu tergantung pilihan masing-masing. Tapi berdasarkan pengalaman saya disini, apabila memang punya uang, jika berobat disini lebih baik memilih jalur umum agar lebih mendapatkan kenyamanan” (wawancara tanggal 25 September).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa alasan untuk rawat inap memilih untuk mendapatkan rawatan di Rumah Sakit Daerah disebabkan oleh faktor ekonomi, karena mereka merasa lebih murah bila dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Ini menunjukkan bahwa pesakit ingin menyembuhkan lebih banyak daripada faktor lain, dengan harga yang lebih rendah.

Oleh itu, diketahui bahwa sebab orang memilih untuk mendapatkan rawatan di Hospital Daerah Arifin Achmad adalah kerana tidak ada pilihan lain. Ini bermakna aktiviti perhubungan awam Hospital Arifin Achmad dalam melaksanakan fungsi mereka sebagai penasihat pakar (presciber pakar) tidak dilaksanakan dengan betul. Manakala kegiatan perhubungan awam sebagai penasihat pakar (presciber pakar) sangat membantu rumah sakit dalam menjaga keyakinan masyarakat.

b. Aktivitas sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communications Fasilitator*)

Dalam hal ini, perhubungan awam bertindak sebagai mediator yang membantu pihak pengurusan untuk mengetahui apa yang dikehendaki

orang dan sebaliknya, yaitu hubungan masyarakat juga diminta untuk dapat menjelaskan tujuan dan keinginan manajemen kepada masyarakat, untuk mewujudkan kesepakatan bersama antara kedua belah pihak, sehingga kepercayaan publik terhadap Hospital Daerah Arifin Achmad boleh dikekalkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, diperoleh keterangan bahwa:

“Hubungan awam di Hospital Daerah Arifin Achmad mempunyai dua aktiviti penting, yang pertama membantu organisasi membina dan menyelenggarakan pelbagai hubungan dengan pihak yang berkepentingan untuk memastikan kejayaan organisasi secara berterusan. Oleh itu, semua program komunikasi organisasi, baik dalaman dan luaran, adalah dalam koordinasi perhubungan awam. Dan peranan kedua, yang tidak kurang pentingnya adalah untuk menyelaraskan kepentingan organisasi dengan masyarakat. Oleh itu, kami, sebagai pegawai perhubungan awam hospital ini, ditugaskan dengan inventori kepentingan awam yang dapat dimasukkan ke dalam pembuatan dasar organisasi. Kerana organisasi yang berjaya bukan organisasi yang menyesuaikan diri dengan kepentingan orang awam atau orang awam” (wawancara pada 24 September).

Selanjutnya Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, diperoleh keterangan bahwa:

“Sebagai praktisi yang melaksanakan tugas kehumasan, tentunya kami selalu harus menjalin hubungan baik dengan publik dan juga para stakeholder rumah sakit ini. Stakeholder rumah sakit ini antara lain, Kementerian Kesehatan, pemerintah daerah, perusahaan swasta lainnya, masyarakat sekitar dan tentu saja para pasien rumah sakit ini. Dalam prakteknya di lapangan, kami selalu berpegangan pada asas-asas dan etika kehumasan agar kegiatan yang kami laksanakan dapat berjalan dengan baik dan kepercayaan masyarakat dapat dipertahankan” (wawancara tanggal 24 September).

Lebih lanjut dijelaskan oleh Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, mengenai asas dan etika kehumasan, sebagai berikut:

“Asas-asas humas yang kami pegang dalam menjalankan peran dan fungsi sebagai praktisi humas, antara lain selalu menggunakan bahasa yang jelas dan sesuai dengan target khalayak, selalu mempublikasikan program-program kerja rumah sakit kepada masyarakat dengan informasi yang jelas, juga bersikap proaktif jika terdapat isu yang berhubungan dengan rumah sakit. Dan kami juga selalu membangun hubungan baik dengan pekerja media. Untuk publik internal sendiri, seperti pasien-pasien kami, bagian humas juga selalu menangani dan sebisa mungkin menyelesaikan dengan cepat komplain dari para pasien. Tentu semuanya kami lakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat” (wawancara tanggal 24 September).

Berdasarkan observasi di lapangan, penulis mendapatkan sejumlah data terkait asas-asas dan etika kehumasan yang dijalankan humas RSUD Arifin Achmad, yaitu:

1. Tidak memberikan informasi yang tidak benar atau informasi yang menyesatkan.
2. Menyertakan kontak informasi organisasi pada setiap materi publikasi.
3. Menggunakan anggaran secara efektif, efisien sesuai dengan target khalayak.
4. Membangun hubungan baik dengan media.
5. Melakukan verifikasi dan periksa ulang terhadap data yang akan dipublikasikan.
6. Tidak menghindari jurnalis.
7. Bersikap proaktif terhadap berbagai isu yang berhubungan dengan organisasi.

Terdapat dua hal penting yang menjadi arah kehumasan kedepannya dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, yaitu:

1. Penanganan opini publik untuk membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat (*public trust*).

Kepercayaan masyarakat merupakan perihal penting bagi rumah sakit. Tanpa kepercayaan masyarakat, rumah sakit ini tidak akan dapat berjalan, dan bukan tidak mungkin akan berakhir. Munculnya fenomena “banjir informasi” berpotensi melahirkan kesimpangsiuran informasi. Masyarakat akan mengalami kesulitan dalam menentukan informasi yang benar.

2. Komunikasi dua arah

Kehadiran media sosial yang memungkinkan masyarakat untuk merespon dan menyampaikan opini mengenai rumah sakit juga memunculkan konsekuensi lain yang harus dipenuhi praktisi humas, yaitu komunikasi dua arah. Bentuk komunikasi satu arah, dimana masyarakat secara pasif menerima informasi dari instansi, sudah tidak relevan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, diperoleh keterangan bahwa:

“Dalam melaksanakan program perhubungan awam yang berkaitan dengan tujuan membujuk orang ramai untuk menerima dasar hospital ini, biasanya kita memetakan target audiens yang kami targetkan, kemudian menentukan pesan yang tepat, kemudian lakukan pemetaan media, cara kami memproduksi media menurut jenis atau tingkat menggunakannya, seperti dalam cetakan kami menggunakan risalah dan poster, maka terdapat juga media tatap muka, jadi kami mengadakan seminar, kemudian media luaran dengan membuat dan memasang sepanduk dan papan iklan dan banyak lagi. Di samping itu, kita juga melakukan pemetaan pemimpin masyarakat, maka kita "menggunakan" mereka untuk membuat komunikasi yang lebih berkesan untuk mencapai nod

sosial komuniti. Jika kita dapat memujuk dan mendidik para pemimpin masyarakat ini, dapat dikatakan bahawa kebanyakan orang akan terpengaruh "(wawancara pada 24 September).

Berdasarkan maklumat di atas, penulis mengetahui bahawa perhubungan awam di Hospital Awam Daerah Arifin Achmad menjalankan aktiviti penting sebagai fasilitator komunikasi. Hospital Perhubungan Awam Arifin Achmad sebagai jambatan antara hospital dan komuniti. Aktiviti perhubungan awam mengikut prinsip dan etika perhubungan awam sebagai panduan untuk pelaksanaan. Dalam usahanya untuk meyakinkan orang ramai untuk menerima dasar hospital, perhubungan awam menggunakan pelbagai media sebagai alatnya, seperti media massa, media tatap muka, media luar dan lain-lain. Segala perkara yang PR berhasrat untuk mengekalkan dan terus meningkatkan kepercayaan orang ramai di Hospital Daerah Arifin Achmad.

c. Aktivitas sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Dalam proses pemecahan masalah, humas adalah bagian dari tim manajemen, yang bertugas untuk membantu pimpinan, baik sebagai penasihat, hingga proses pengambilan keputusan.

Mengenai hal tersebut, Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad memberi pemaparan sebagai berikut:

“Aktivitas Humas rumah sebagai pemecah masalah, yaitu dengan memberikan analisa dan saran-saran dalam rangka memberikan solusi

terhadap masalah yang sedang dihadapi ” (wawancara tanggal 24 September).

Selanjutnya Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, mengatakan bahwa:

“Masalah yang paling sering kami hadapi sebagai bagian humas rumah sakit ini adalah komplain dari pasien/pelanggan. Memang dalam peraturan renstra yang ada penanganan pengaduan itu baik non medis maupun medis yang memiliki peran besar dilakukan oleh praktisi humas, yang kemudian ditindaklanjuti oleh unit/instalasi terkait dan manajemen rumah sakit” (wawancara tanggal 24 September).

Jika terjadi komplain dari pasien, langkah-langkah yang akan dilakukan oleh humas menurut Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, adalah sebagai berikut:

Apabila terjadi komplain dari pasien/pelanggan, langkah-langkah yang dilakukan humas adalah:

1. Mendatangi pasien atau keluarga yang menuntut dan mendengarkan penjelasan mereka terlebih dahulu.
2. Mendatangi dan berkonsultasi tentang permasalahan yang terjadi dengan pihak-pihak Rumah Sakit yang berkaitan untuk mengetahui terkait tuntutan atau komplain pasien atau keluarga pasien
3. Menemui pasien yang *Complaint* untuk menjelaskan dan menyelesaikan masalah.
4. Mengadakan rapat dengan devisi Humas jika diperlukan untuk menganalisis *Complaint* dan koreksi kedepannya.
5. Mengadakan rapat dengan pihak Rumah Sakit jika diperlukan.
6. Mengevaluasi kembali masalah-masalah sebagai bahan acuan kedepannya (wawancara tanggal 24 September).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Windi selaku keluarga pasien rawat inap mengenai apakah pernah komplain terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Arifin Achmad diperoleh keterangan bahwa:

“Saya tidak pernah mengajukan komplain terhadap pihak rumah sakit, saya menerima saja pelayanan yang diberikan” (wawancara tanggal 25 September).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Agung selaku keluarga pasien rawat inap mengenai apakah pernah komplain terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Arifin Achmad diperoleh keterangan bahwa:

“Pernah, rumah sakit itukan untuk menyetatkan pasien, nah bagaimana pasiennya mau cepat sembuh kalau hal kecil saja seperti pemeliharaan toilet kurang diperhatikan. Karena tiap kali kita menggunakan toilet pasti airnya selalu tergenang, closet seringkali tersumbat tanpa adanya perhatian dari pihak Rumah Sakit sehingga kita harus keluar mencari toilet lain yang bisa digunakan” (wawancara tanggal 25 September).

Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad menjelaskan lebih lanjut bahwa praktisi humas memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam menangani pengaduan, yaitu sebagai berikut:

“Kami sebagai jabatan perhubungan awam mesti menyelaras dengan unit kerja yang berkaitan dalam penyelesaian aduan lanjut. Kami juga bertanggungjawab untuk mengambil langkah-langkah strategik dalam mengendalikan aduan perkhidmatan bukan perubatan, dan menjangka jika terdapat kemungkinan mengendalikan kes secara sah kedua-dua perkhidmatan perubatan dan bukan perubatan. Oleh itu, secara teknikal, kami menerima aduan yang pertama, kami meminta identiti dan keadaan pesakit dan apa tuntutananya, kemudian kami memfailkan aduan itu, kami merekodkannya dan mengkaji semula tindak balas kemudian, kami biasanya memberikan penjelasan sementara kepada pesakit dan kami cuba menenangkan pesakit dan kami memberitahu dia bahawa aduan dijamin akan diikuti. Kami akan mengemukakan aduan perubatan kepada doktor maklumat perubatan untuk dirujuk ke jawatankuasa perubatan, sementara sifat bukan perubatan akan terus ditangani oleh jabatan perhubungan awam dengan pihak berkaitan berdasarkan ketepatan Arifin Achmad Regional Hospital. Kami akan memberikan jawapan paling terkini dalam tempoh 2x24 jam "(temu bual pada 24 September)

Berdasarkan data yang didapatkan dan hasil wawancara dari informan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat beberapa aktivitas humas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai fasilitator pemecahan masalah. Aktivitas yang dilakukan Humas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bertindak untuk dan atas nama rumah sakit.

2. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam penyelesaian pengaduan.
3. Menyelesaikan penanganan pengaduan di rumah sakit.
4. Mengambil langkah strategis secara internal dalam penanganan pengaduan pelayanan non medis.
5. Mengamankan dokumen dan informasi penanganan pengaduan pelayanan non medis.
6. Melakukan antisipasi terhadap kemungkinan adanya penanganan kasus hukum pelayanan medis dan non medis.

Sedangkan alur penanganan pengaduan oleh bagian humas RSUD Arifin

Achmad, yaitu:

1. Menerima pengaduan
2. Mengelola pengaduan
3. Menanggapi pengaduan
4. Bagian humas melaporkan pengaduan kepada wakil Direktur Umum
5. Menindaklanjuti instruksi Direktur

Oleh itu, dalam menangani kes-kes atau masalah-masalah yang menjalankan tugas-tugas perhubungan awam secara langsung adalah Subdivisi Undang-undang, Perhubungan Awam dan Perkongsian. Penyelesaian masalah oleh perhubungan awam sendiri adalah pertama untuk menganalisis masalah, dan menentukan strategi yang tepat untuk diterapkan. Kemudian, jabatan perhubungan awam akan mengadakan pertemuan atau pertemuan dengan wakil ketua pengarah tentang penyelesaian masalah yang

terjadi, maka penyelesaian masalah tersebut diterapkan. Perhubungan awam hospital juga menjalankan aktiviti mengendalikan aduan pesakit dan menyelesaikan kes rawatan

d. Aktivitas sebagai Teknisi Komunikasi (*Communications Technician*)

Sebagai juruteknik komunikasi, perhubungan awam di Hospital Awam Serantau Arifin Achmad bukan sahaja menjalankan komunikasi dua hala dengan orang ramai dan juga membuat program yang berkaitan dengan usaha untuk mengekalkan kepercayaan orang ramai dan pada masa yang sama juga pergi terus ke lapangan dan mengawasi pelaksanaan program untuk berjalan dengan berkesan.

Sebagai juruteknik komunikasi, perhubungan awam menjalankan aktiviti sebagai wartawan pemastautin yang menyediakan perkhidmatan juruteknik komunikasi. Kegiatan yang dijalankan melibatkan aktiviti perhubungan awam yang sangat penting, salah satunya ialah penubuhan hubungan keluar untuk mewujudkan kedekatan dan hubungan rapat antara hospital dan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah sebagai Hospital Perhubungan Umum Arifin Achmad, memperoleh informasi bahwa:

“Bagian humas selaku pelaksana teknis kehumasan, menjalin hubungan keluar dengan instansi, perusahaan, pemerintah dan masyarakat harus terus kita jalankan. Misalnya mempersiapkan jika ada acara-acara rumah sakit, bagaimana pelaksanaannya hingga publikasinya, membuat press release kemudian juga permasalahan kerja samanya” (wawancara tanggal 24 September).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad, juga dijelaskan bahwa:

“Kelangsungan komunikasi dengan pasien juga sangat perlu diperhatikan, sebab kelancaran komunikasi khususnya dengan pasien tentunya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap RSUD Arifin Achmad” (wawancara tanggal 24 September).

Selanjutnya Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad,

menambahkan bahwa:

Kegiatan-kegiatan teknis yang dilakukan humas dalam rangka menjaga kelangsungan komunikasi sangat beragam. Ada kegiatan internal, fungsinya untuk tetap membina hubungan baik antara pegawai rumah sakit, dan juga ada kegiatan eksternal untuk tetap menjaga dan terus meningkatkan kepercayaan masyarakat.” (wawancara tanggal 24 September).

Lebih lanjut dijelaskan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad

perihal kegiatan-kegiatan teknis kehumasan sebagai berikut:

Untuk kegiatan internal, kita ada meeting setiap minggu untuk membahas kegiatan yang telah dilaksanakan sepekan terakhir dan yang akan dilakukan sepekan kemudian. Kita juga setiap Senin menyiapkan pelaksanaan upacara sebagai wadah pertemuan internal sekaligus menjalankan tugas protokoler. Sedangkan kegiatan eksternal humas itu lumayan banyak, seperti menangani komplain pasien, membantu persiapan event-event yang diadakan rumah sakit, melakukan sosialisasi kepada perusahaan swasta, dan banyak lagi” (wawancara tanggal 24 September).

Berdasarkan beberapa maklumat yang diperoleh, penulis menyimpulkan

bahawa perhubungan awam Hospital Daerah Arifin Achmad telah menjalankan aktiviti sebagai juruteknik komunikasi dengan menjadi wartawan pemastautin untuk aktiviti dalaman, seperti menjalankan dokumentasi, meliputi semua kegiatan dalaman, dan membuat siaran akhbar. Aktiviti luaran juga telah banyak dilakukan oleh Hospital Daerah Arifin Achmad dalam usaha untuk mendekati masyarakat dan akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat itu sendiri.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Humas RSUD Arifin Achmad dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru.

Faktor pendukung dan penghambat humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah:

1) Sudah adanya posko pengaduan

Sudah adanya posko pengaduan sehingga dapat dengan mudah dan cepat merespon aduan pasien. Sehingga masalah yang dihadapi pasien dapat segera diselesaikan apabila memungkinkan untuk segera diselesaikan saat itu juga. Meningkatkan atau mempertahankan kepercayaan masyarakat merupakan tujuan utama humas, sehingga humas dapat dikatakan sebagai wajah rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

“Kami adalah *front office*, jadi bisa dikatakan bahwa humas adalah mukanya rumah sakit. Sehingga harus selalu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Dan alhamdulillah sekarang kami telah diberikan ruangan dan sudah memiliki petugas yang *stand by* dalam hal ini adalah *costumer service*” (wawancara tanggal 24 September).

2) Kebijakan Direktur

Salah satu faktor pendukung humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat adalah kebijakan yang diberikan oleh direktur terkait pengelolaan media dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

“Humas diberikan hak penuh untuk mengontrol kegiatan yang berhubungan media dan dokumentasi, seperti pembuatan majalah, membuat *press release* dan *handle press conference*” (wawancara tanggal 24 September).

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah:

1) Sarana dan Prasarana

Salah satu penghambat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas. Seperti yang di ungkapkan oleh Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

Tantangan terberat humas, terus terang karena kami ini berhubungan dengan berbagai orang maka kami membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan setiap tugas yang diberikan (wawancara tanggal 24 September).

2) Sumber Daya Manusia

Salah satu hambatan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah sumber daya manusia khususnya dalam bidang pemasaran dan media. Humas masih membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia. Masih kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki, membuat kerja-

kerja humas khususnya dalam bidang pemasaran dan media menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

“Terus terang kami terbatas SDM. Kami membutuhkan orang cakap dalam pemasaran. Orang pemasaran itu minimal memiliki penampilan yang menarik, komunikasi yang baik dan mengetahui berbagai hal tentang rumah sakit (wawancara tanggal 24 September).

3) Minimnya Keterampilan

Keterampilan menjadi faktor penghambat humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena staf humas masih kurang dalam hal melakukan tugas-tugas humas secara teori dan praktek sehingga dibutuhkan sebuah pelatihan keterampilan untuk meningkatkan *skill* staf humas RSUD Arifin Achmad.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

“Kami membutuhkan lebih banyak pelatihan lagi agar kemampuan dan ketarampilan anggota humas dapat lebih ditingkatkan, sehingga kerja-kerja humas dapat lebih maksimal” (wawancara tanggal 24 September).

4) Kurangnya Dana

Terbatasnya dana yang diberikan kepada humas menjadi salah satu faktor penghambat dalam menjalankan berbagai program kerja yang telah direncanakan seperti dalam hal meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Masriah selaku Humas RSUD Arifin Achmad bahwa :

“Saat ini kami merasa perlu ada perbaikan, dan salah satu kendala yang saat ini dialami oleh humas salah satunya adalah masalah anggaran dana yang diberikan dalam menunjang kegiatan-kegiatan humas masih sangat terbatas” (wawancara tanggal 24 September).

C. Pembahasan

3. Aktivitas Humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru.

Dalam era globalisasi ini, agar prestasi organisasi berjalan secara optimum, ia mesti bersinergi dengan pelbagai bahagian organisasi. Satu bahagian dari garis organisasi adalah perhubungan awam. Perhubungan Awam memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepercayaan orang ramai, kerana perhubungan awam akan menjalankan aktiviti komunikasi dengan masyarakat. Perhubungan Awam juga akan menyampaikan apa yang ada dalam agenda organisasi dan aktiviti organisasi lain yang bertujuan untuk membawa organisasi lebih dekat kepada komuniti.

Konsep ini adalah selaras dengan konsep aktiviti perhubungan awam di Hospital Awam Daerah Arifin Achmad dalam mengekalkan kepercayaan rakyat Pekanbaru. Hospital Daerah Arifin Achmad Wilayah Riau komited untuk mengekalkan kepercayaan orang ramai dengan menyediakan perkhidmatan kesihatan yang memuaskan dan memuaskan kepada pesakit. Berdasarkan teori-teori yang telah dijumpai dalam rangka teori dalam bab

sebelumnya, aktiviti perhubungan awam dalam konteks mengekalkan kepercayaan orang ramai adalah untuk memberi nasihat atau arahan mengenai masalah yang berlaku dan kemudian diikuti oleh pengurusan yang lebih tinggi. Jadi, perhubungan awam mencari jalan penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Arifin Achmad Hospital di Provinsi Riau. Walau bagaimanapun, ini tidak dapat mengekalkan kepercayaan orang ramai, kerana sebab pesakit memilih untuk mendapatkan rawatan di Hospital Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau adalah kerana tidak ada pilihan lain.

Perhubungan awam haruslah responsif terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat secara proaktif, antisipatif, inovatif, dinamik dan bersemangat (Ruslan, 2003: 20). Perhubungan Awam sebagai perantara antara organisasi dan masyarakat, mempunyai tugas yang sangat asas untuk menyokong prestasi pengurusan, terutama untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat supaya harmoni antara persepsi dan realiti antara masyarakat dan organisasi yang dikendalikan oleh perhubungan awam.

Aktiviti perhubungan awam dalam menghadapi masalah yang berkaitan dengan aduan orang awam dapat dilakukan dengan menyampaikannya kepada kepimpinan organisasi sehingga kebijakan yang dikeluarkan kemudian akan sesuai dengan situasi dan maruah publik atau publik (Asumpta, 2004: 27).

Aktivitas hubungan masyarakat Arifin Achmad Hospital di Provinsi Riau dalam memberikan nasihat atau arahan mengenai masalah yang terjadi dan kemudian diikuti oleh manajemen yang lebih tinggi. Jadi, perhubungan awam mencari jalan penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Arifin Achmad Hospital

di Provinsi Riau. Walau bagaimanapun, ini tidak dapat mengekalkan kepercayaan orang ramai, kerana sebab pesakit memilih untuk mendapatkan rawatan di Hospital Daerah Arifin Achmad di Provinsi Riau adalah kerana tidak ada pilihan lain.

Selain memberikan nasihat perhubungan publik Arifin Achmad Hospital Riau Provinsi juga berfungsi sebagai jambatan antara rumah sakit dengan masyarakatnya. Perhubungan awam hospital menyampaikan aspirasi masyarakat kepada agensi dan juga menyampaikan dasar hospital kepada orang ramai. Dalam pelaksanaannya, pengamal perhubungan awam juga memegang prinsip dan etika dalam penyampaian maklumat.

Sebagai bahagian integratif dalam pengurusan organisasi perhubungan awam Arifin Achmad Hospital Awam Daerah mesti dapat memberikan imej positif kepada organisasi dan dapat berkomunikasi dengannya supaya orang percaya dan mempunyai pemahaman yang jelas terhadap organisasi. Untuk merealisasikan ini, salah satu aktiviti perhubungan awam Hospital Awam Daerah Arifin Achmad menjadi daya penggerak untuk mewujudkan hubungan harmoni antara pesakit dan penyedia penjagaan jururawat yang menyediakan perkhidmatan. Dalam hal ini, perhubungan awam juga bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak pengurusan dari segi pendengaran apa yang masyarakat inginkan dan mengharapkan (Ruslan, 2003: 20).

Berdasarkan hasil kajian, dapat dilihat bahwa kegiatan Arifin Achmad Regional Hospital dalam menjembatani kegiatan komunikasi antara rumah sakit

dan pasien sebagai pelanggan memang masih sangat diperlukan untuk ditingkatkan. Memandangkan hubungan komunikasi yang harmoni antara penyedia perkhidmatan dan penerima perkhidmatan sangat berpengaruh terhadap pembangunan kepercayaan dalam penerima perkhidmatan, dalam kes ini adalah masyarakat.

Selain itu, aktiviti perhubungan awam Hospital Arifin Achmad menangani masalah yang berlaku di hospital, seperti mengendalikan aduan pesakit. Berdasarkan hasil kajian, dapat dilihat bahwa kegiatan hubungan masyarakat Arifin Achmad Hospital dalam menanggapi keinginan pasien tidak baik. Mengikut analisis yang dilakukan oleh penulis, ini disebabkan oleh hubungan masyarakat Arifin Achmad Regional Public Hospital yang masih belum kritis lagi dalam mengurus strategi pengumpulan aspirasi pesakit. Sebagai contoh, lebih kerap dalam menilai kualiti perkhidmatan kesihatan baik melalui soal selidik dan media lain, serta meningkatkan jumlah cadangan bekas (kotak cadangan) dan meletakkannya di tempat-tempat strategik yang biasanya dikunjungi oleh pesakit hospital.

Aktiviti yang dijalankan termasuk memerhatikan aduan (aduan) dan menangani krisis yang berlaku dengan membentuk pengurusan krisis dan Pemulihan Imej (Ruslan, 2003: 20). Adapun contoh-contoh aktiviti yang membolehkan perhubungan awam dapat mengetahui aspirasi dan keinginan pesakit adalah untuk mengumpulkan pendapat melalui soal selidik. Lebih-lebih lagi, ketersediaan kotak brainstorming sebagai alat untuk menentukan aspirasi

pesakit juga merupakan manifestasi kesedaran perhubungan awam mengenai keinginan dan aspirasi pesakit.

Hospital Perhubungan Awam Arifin Achmad Wilayah Riau juga menjalankan aktiviti komunikasi dua hala dengan orang awam dan terjun langsung ke lapangan sebagai wartawan untuk kegiatan dalaman yang diadakan oleh agensi. Aktiviti perhubungan awam Hospital Daerah Arifin Achmad dengan menjadi wartawan pemastautin untuk kegiatan agensi dalaman, seperti menjalankan dokumentasi, meliputi semua kegiatan internal, dan membuat siaran pers. Aktiviti luaran juga telah banyak dilakukan oleh Hospital Daerah Arifin Achmad dalam usaha untuk mendekati masyarakat dan akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat itu sendiri.

Aktiviti ini menjadikan pengamal perhubungan awam sebagai Wartawan dalam penduduk yang menyediakan bidang komunikasi teknis yang dikenal sebagai metode komunikasi dalam organisasi. Di sini perhubungan awam memainkan peranan dalam menjalankan aktiviti publisiti yang kreatif, inovatif, dinamik, dan menarik kepada orang ramai sebagai sasaran menerusi pelbagai aktiviti promosi (promosi penyebab awam). Ini juga sesuai dengan fungsi perhubungan awam sebagai fungsi strategik dalam pengurusan yang berkomunikasi untuk menyebabkan pemahaman dan penerimaan dari orang awam (Ruslan, 2003: 20).

Oleh itu, disimpulkan bahawa dalam mengekalkan kepercayaan orang ramai, Perhubungan Awam Hospital Awam Daerah Arifin Achmad melakukan empat aktiviti penting. Daripada empat aktiviti yang telah dijalankan oleh

Pegawai Perhubungan Awam Hospital Awam Arifin Achmad, aktiviti penasihat pakar tidak dijalankan sepenuhnya oleh Perhubungan Awam Hospital Arifin Achmad. Tetapi aktiviti lain dijalankan dengan baik oleh jabatan perhubungan awam hospital.

Perhubungan awam Hospital Arifin Achmad dalam struktur mereka tidak dibahagikan secara khusus di antara bahagian dalaman dan luaran, tetapi dalam menjalankan kegiatan atau program hubungan masyarakat, departemen hubungan masyarakat terus melakukan kegiatan internal dan eksternal. Selaras dengan data yang diperolehi dalam bidang dalam bentuk wawancara dan pengamatan, penulis memperoleh beberapa kegiatan internal yang dilakukan oleh RS Public Hospital Arifin Achmad, termasuk:

1. *Meeting* internal

Pertemuan secara tatap muka dalam RSUD Arifin Achmad dilaksanakan seminggu sekali pada hari Selasa. Humas harus memastikan pertemuan berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan tujuannya, dan mempersiapkan hal-hal untuk setiap pertemuan seperti:

- a) Agenda pertemuan
- b) Pembicara dan moderator
- c) Daftar hadir
- d) Perangkat audio visual untuk menunjang pertemuan
- e) Notulen
- f) Konsumsi

2. Kegiatan Upacara Bendera

Kegiatan upacara juga masih dilakukan oleh RSUD Arifin Achmad setiap Senin pagi. Upacara ini sendiri berguna sebagai wadah pertemuan internal semua unit di rumah sakit. Dalam kegiatan ini, staf humas sekaligus mengambil peran sebagai protokoler

Sedangkan aktivitas-aktivitas internal yang dilaksanakan humas RSUD Arifin Achmad, yaitu antara lain:

1. Sosialisasi dengan *Stakeholder*

Kegiatan sosialisasi ini dilakukan humas bertujuan untuk membangun pemahaman publik mengenai kebijakan, program, dan kegiatan rumah sakit. Tujuan akhir dari kegiatan sosialisasi humas hendaknya adalah mencapai pemahaman, sikap, dan tindakan publik mengenai isu-isu yang disosialisasikan.

2. Publikasi

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau biasanya memberikan informasi program dan layanan dengan menggunakan beberapa media, antara lain:

- a. Spanduk dan baliho

Spanduk dan baliho digunakan untuk menginformasikan pada masyarakat tentang adanya pelayanan baru, atau *events* yang akan atau sedang berlangsung agar mudah diketahui masyarakat dan dapat menyemarakkan suasana. Pemasangan spanduk biasanya diletakkan di area rumah sakit, biasanya diletakkan di pintu masuk kantor, area parkir, pintu masuk ruangan kantor agar dapat dilihat.

- b. Pemanfaatan website

Dalam melaksanakan sosialisasi, atau publikasi, dan komunikasi publik, humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau juga memanfaatkan situs web rumah sakit.

3. *Special Events*

Praktisi humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertugas untuk mengorganisir segala sesuatu yang berhubungan dengan acara atau kegiatan yang akan dilaksanakan oleh rumah sakit. Sasaran utama dalam pengadaan *special events* salah satunya adalah menjangkau sebanyak mungkin masyarakat untuk lebih mengenal layanan yang dimiliki oleh rumah sakit. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau selalu ingin menunjukkan aspek “kedekatan” dalam setiap acara yang diselenggarakan. *Events* yang dilaksanakan oleh rumah sakit adalah pameran kesehatan.

4. **Faktor Pendukung dan Penghambat Humas RSUD Arifin Achmad Dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat Pekanbaru.**

a. **Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa yang menjadi faktor pendukung humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah:

1. Adanya Posko Pengaduan

Dengan pos aduan yang dimiliki oleh Hospital Daerah Arifin Achmad, aduan boleh disegerakan segera oleh pegawai perhubungan awam. Sambutan aduan yang cepat adalah sesuatu yang dikehendaki oleh pesakit dan keluarga pesakit. Dengan tindak balas yang cepat pesakit akan merasa

dirawat oleh hospital. Dan secara tidak langsung ini akan mengekalkan keyakinan orang ramai.

2. Kebijakan Direktur

Hal yang menjadi faktor pendukung humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat adalah adanya kebijakan direktur yang memberikan hak penuh untuk mengontrol kegiatan yang berhubungan media dan dokumentasi, seperti pembuatan majalah, membuat *press release* dan *handle press conference*. Dengan adanya kebijakan ini maka humas dapat dengan leluasa untuk mengontrol dan mengawasi segala bentuk pemberitaan yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru adalah:

1. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung, misalnya kamera. Dalam menunjang kegiatan humas khususnya dibagian media, kamera dengan spesifikasi yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan gambar dan rekaman video yang baik. Sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana, misalnya ruangan khusus media. Ruangan khusus media sangat dibutuhkan untuk membantu humas

agar lebih terorganisir dan fokus dalam melakukan tugasnya seperti pembuatan majalah, buletin dan lain sebagainya.

2. Sumber Daya Manusia

Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh humas membuat kerja-kerja Humas RSUD Arifin Achmad menjadi sedikit terhambat, karena dengan berbagai tugas dan tanggung jawab yang begitu banyak diberikan kepada humas, membuat pejabat humas kewalahan dengan sumber daya manusia yang mereka miliki saat ini.

3. Minimnya Keterampilan

Pelatihan keterampilan menjadi salah satu kebutuhan utama dari humas saat ini. Seperti pelatihan keterampilan komunikasi, pemasaran, dan jurnalistik. Karena salah satu yang menjadi faktor penghambat dari humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan adalah masih kurangnya keterampilan yang mereka miliki.

4. Kurangnya Dana

Hal ini sudah menjadi masalah klasik di hampir semua instansi, begitupun yang terjadi di RSUD Arifin Achmad. Dana menjadi salah satu faktor penghambat humas dalam menjalankan setiap program kerja yang akan mereka jalankan dalam rangka mempertahankan kepercayaan masyarakat. Karena keterbatasan anggaran dana yang diberikan kepada humas membuat kerja-kerja humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat menjadi sedikit terhambat. Disinilah sebenarnya humas dituntut untuk lebih kreatif lagi dalam mencari sumber dana.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Aktivitas humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru yaitu: memberikan nasehat atau arahan terhadap permasalahan yang terjadi dan kemudian ditindak lanjuti oleh manajemen yang lebih tinggi, menyampaikan aspirasi publik kepada instansi dan juga sebaliknya menyampaikan kebijakan rumah sakit kepada publik, menangani masalah yang terjadi di rumah sakit, seperti menangani pengaduan pasien. Melakukan kegiatan internal dan eksternal. Kegiatan internal yang dilakukan yaitu *meeting* internal dan melaksanakan upacara bendera. Kegiatan eksternal yaitu sosialisasi, publikasi dan melaksanakan *special events*.
2. Faktor pendukung humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) adanya posko pengaduan, dan b) kebijakan direktur. Faktor penghambat humas RSUD Arifin Achmad dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat Pekanbaru, yaitu: a) sarana dan prasarana, b) sumber daya manusia, c) minimnya keterampilan dan, d) kurangnya dana.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Sebagai bagian integral dalam suatu organisasi, Humas RSUD Arifin Ahmad hendaknya dapat meningkatkan dan mengembangkan strategi-strategi baru yang mendukung kemajuan institusi yang diwakili khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat dapat dipertahankan dengan sendirinya.
2. Sebagi pengguna jasa layanan kesehatan, masyarakat hendaknya menyadari keterbatasan kemampuan dan pemahaman pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Alwasilah, Ahmad. 2002. *Pokoknya Kualitatif ; Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Jaya.
- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Public Relations suatu Pendekatan Praktis*. Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cultip, M. Scott. 2006. *Effective Public Relations, Jakarta* : PT. Kencana Prenada Media Group.
- Djanaid, Djanalis, 2003. *Public Relations, Teori dan Praktek*, Jakarta : Gaung Persada Press.
- Effendy, Uchjana Onong. 2002. *Hubungan Masyarakat Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Gregory, Anne. 2004. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*, Jakarta : Erlangga.
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- Kasali, Rhenald. 2004. *Manajemen Public Relations*, Jakarta : Pustaka Umum Grafiti.
- Kusumastuti, Frida, 2001. *Dasar-Dasar Humas*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarminta. 1981. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata : PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

_____. 2010. *Menejemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Siregar, Syofyan. 2012. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.

Suhandang, Kustadi. 2012. *Studi dan Penerapan Public Relation*. Bandung : Nuansa Cendekia.

Soemirat, Soleh dan Ardianto. 2002. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.

Thomas, Colin Coulson. 1996. *Public relations, Pedoman Praktis Untuk PR*. Terjemahan Drs. Lucas Ginting, Jakarta : Bumi Aksara.

Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Social*. Edisi Kedua. Jakarta : Bumi Aksara.

B. Skripsi

Fikhi Handayani. 2015. Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *Skripsi*. Makasar. Universitas Hasanuddin.

R. Ira Isprafika Purnamasari. 2007. Peran Humas Polri Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. *Skripsi*. Jakarta : Universitas Mercu Buana.

Linda Fitri Yani. 2013. Aktivitas Media Relations Satuan Binaan Masyarakat (Satbinmas) Polresta Pekanbaru Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian. *Skripsi*. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.