

Optimalisasi Peran Humas Dalam Peningkatan Citra Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda

¹⁾Nadia Agustina, ²⁾Nurhasanah

^{1,2)}Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia Email Corresponding: nadiaagstn13@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Humas
Citra Rumah Sakit
Fishbone Diagrams
Rumah Sakit
Peran Humas

Humas rumah sakit memiliki peran yang sangat penting. Humas dituntut melakukan hubungan baik antara rumah sakit, masyarakat, dan publiknya. Humas rumah sakit harus segera memberikan tanggapan mengenai kejadian-kejadian yang terjadi di rumah sakit tempatnya bekerja seperti mengenai dugaan kasus malpraktek yang dilakukan tim medis, atau keselamatan pasien. Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit yaitu sebagai fasilitator komunikasi, penanganan masalah, sarana pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, identifikasi masalah yang diperoleh yaitu terkait peran humas yang tidak sesuai dengan *job description* mereka. Jumlah SDM humas hanya 1 (satu) orang, dan SDM humas tersebut dialihkan tugas ke bagian BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa tugas yang dilakukan tidak sesuai dengan *job description*. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi masalah adalah metode deskriptif kualitatif. Data permasalahan dikumpulkan melalui observasi dan wawancara serta akan dilakukan analisis *fishbone* untuk mengetahui penyebab permasalahan. Tujuan pengabdian ini untuk melakukan analisis pemecahan masalah dalam meningkatkan citra rumah sakit melalui peran humas. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa tidak optimalnya peran humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda disebabkan oleh empat faktor yaitu, aspek *man*, aspek *material*, aspek *machine*, aspek *methode*. Dengan permasalahan yang ada perlu dilakukan untuk mengoptimalisasi peran humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. Rumah Sakit dapat melakukan perekrutan SDM humas, peningkatan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terkait kebijakan humas.

ABSTRACT

Keywords:

Public Relations
Hospital Image
Fishbone Diagrams
Hospital
The Role of Public Relations

Hospital public relations has a very important role. Public relations are required to maintain good relations between the hospital, the community, and its public. Hospital public relations must immediately respond to incidents that occur in the hospital where they work, such as allegations of malpractice cases carried out by the medical team, or patient safety. The role of public relations in improving the image of the hospital is as a communication facilitator, problem handling, marketing tool, fostering media relations, and the role as a communication technician. Based on the observations that have been made, the identification of problems obtained is related to the role of public relations that is not in accordance with their job description. The number of public relations human resources is only 1 (one) person, and the public relations human resources are transferred to the BPJS section. This shows that the tasks carried out are not in accordance with the job description. The method used in identifying problems is a qualitative descriptive method. Problem data is collected through observation and interviews and a fishbone analysis will be carried out to determine the cause of the problem. The purpose of this service is to conduct a problem-solving analysis in improving the image of the hospital through the role of public relations. Based on the results of the analysis conducted, it was found that the suboptimal role of public relations in improving the image of the Siaga Al Munawwarah Samarinda Hospital was caused by four factors, namely, the man aspect, the material aspect, the machine aspect, and the method aspect. With the existing problems, it is necessary to optimize the role of public relations in improving the image of the Siaga Al Munawwarah Samarinda Hospital. The hospital can recruit public relations human resources, improve facilities and infrastructure, conduct socialization, monitoring and evaluation related to public relations policies.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh pengembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Ahmad et al., 2009).

Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia sangat berkembang pesat dari waktu ke waktu. Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 meningkat menjadi 2.985 pada tahun 2020. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah Rumah Sakit di Indonesia sebanyak 3.112 unit pada tahun 2021 yang terdiri dari 2.514 Rumah Sakit Umum dan 598 Rumah Sakit Khusus. Nilai tersebut naik 5,17% dari tahun sebelumnya yang sebanyak 2.959. Pada wilayah Kalimantan Timur pada tahun 2021 terdapat jumlah Rumah Sakit sebanyak 60 unit yang terdiri dari 47 Rumah Sakit Umum dan 13 Rumah Sakit Khusus (Noviani & Yugiana, 2023).

Humas adalah kegiatan sebagai komunikasi yang berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang sangat kondusif, organisasi baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi pemerintah (Imran, 2022).

Humas rumah sakit memiliki peran yang sangat penting. Humas dituntut melakukan hubungan baik antara rumah sakit, masyarakat, dan publiknya. Humas rumah sakit harus segera memberikan tanggapan mengenai kejadian-kejadian yang terjadi di rumah sakit tempatnya bekerja seperti mengenai dugaan kasus malpraktek yang dilakukan tim medis, atau keselamatan pasien (Elpiani, 2021).

Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit adalah dengan peran sebagai fasilitator komunikasi, penanganan masalah, sarana pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi (Zulfikar et al., 2017).

II. MASALAH

Berdasarkan dengan pemahaman penulis mengenai identifikasi masalah peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit, pada proses kegiatan di Rumah Sakit Siaga Al Mumawwarah Samarinda



Gambar 1. Lokasi Pengabdian

Humas atau Public Relation adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku untuk semua jenis organisasi, baik itu bersifat komersil maupun non komersil, disetor pemerintahan maupun pihak swasta. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis selama berada di ruangan bagian humas diperoleh masalah terkait peran humas yang tidak sesuai dengan *job description* mereka, dikarenakan SDM humas hanya satu orang sehingga humas yang tersedia di alihkan ke bagian bpjs yang membuat *job description* lain tidak berjalan secara optimal.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi masalah adalah metode deskriptif kualitatif. Data permasalahan dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Permasalahan yang didapat akan dianalisis menggunakan analisis fishbone untuk melihat sebab akibat terjadinya masalah. Selanjutnya penulis akan menentukan alternatif pemecahan masalah dengan rumus matriks MVIC berdasarkan dari analisis fishbone.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis masalah yang dilakukan ditemukan bahwa peran humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Umum Medika Sangatta belum dilaksanakan secara optimal dan sesuai *job description*. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Fishbone

Berdasarkan analisis fishbone di atas faktor penyebab masalah yang ditemukan yaitu:

1. *Man*

- Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) di unit humas rumah sakit sehingga kinerja humas dalam meningkatkan citra rumah sakit tidak terlaksana secara optimal
- Keterbatasan Sarana dan Prasarana, sarana yang tidak memadai juga menjadi faktor penghambat. Rumah sakit yang tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan unit humas akan kesulitan dalam menjalankan strategi komunitas yang efektif

2. *Machine*

- Kendala dalam Interaksi Manusia-Mesin, interaksi antara manusia dan mesin yang tidak optimal dapat mengurangi pengalaman pasien. Misalnya, jika sistem otomatis tidak dirancang dengan baik, hal ini dapat menyebabkan frustrasi bagi pasien dan staf, yang dapat merusak citra rumah sakit

3. *Material*

- Kualitas Fasilitas dan Sarana, kualitas fasilitas rumah sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan alat medis, sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit.
- Pengelolaan Informasi, informasi yang dapat disampaikan kepada masyarakat mengenai layanan dan fasilitas rumah sakit harus akurat dan positif.

4. *Methode*

- Kurangnya Kebijakan dan Dukungan Manajemen, dukungan dari manajemen sangat penting dalam pelaksanaan strategi humas. Tanpa kebijakan yang jelas dan dukungan dari pimpinan, upaya untuk meningkatkan citra rumah sakit dapat terhambat.
- Perubahan Media dan Lingkungan, pengembangan media yang pesat dan perubahan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan informasi dapat menjadi tantangan.

Berdasarkan masalah yang dialami Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda terkait tidak optimalnya peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

Tabel 1. Alternatif Pemecahan Masalah

No.	Alternatif Pemecahan Masalah	M	V	I	C	Jumlah	Prioritas
1.	Melakukan Perekrutan SDM di Unit Humas	4	4	4	3	21	I
2.	Peningkatan Sarana dan Prasarana	3	4	4	3	16	III
4.	Melakukan Sosialisasi	4	3	3	3	12	IV

5.	Monitoring dan Evaluasi Terkait Kebijakan Humas	3	4	3	2	18	II
----	--	---	---	---	---	----	----

1. Melakukan perekrutan SDM untuk unit humas
Rumah Sakit perlu melakukan perekrutan pegawai untuk unit humas yang memiliki kemampuan dan berpengalaman dalam bidang humas
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana
Perlu penambahan sarana dan prasarana pada unit humas untuk mengoptimalakan peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit
3. Melakukan Sosialisasi
Perlu dilakukan sosialisasi antar humas dan pasien agar dapat meningkatkan citra rumah sakit
4. Monitoring dan Evaluasi Terkait Kebijakan Humas
Rumah sakit harus memonitoring dan mengevaluasi terkait kebijakan humas yang jelas dan terstruktur untuk pelaksanaan peningkatan citra rumah sakit

V. KESIMPULAN

Optimalisasi peran humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda belum terlaksana sesuai *job description*, masih banyak faktor penghambat dalam pelaksanaannya mulai dari sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, pengelolaan informasi, kendala dalam interaksi manusia-masin, dukungan manajemen dan perubahan media dan lingkungan. Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda perlu meningkatkan kegiatan humas agar pasien tidak mengeluhkan hal negatif terhadap Rumah Sakit, para pegawai serta Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda dapat Melakukan perekrutan sdm humas, peningkatan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi terkait kebijakan humas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan izin melakukan pengabdian masyarakat ini. Serta tidak luput penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda yang telah bersedia untuk menjadi wadah, pembimbing dan bekerjasama dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiani, S. (2017). Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(Februari), 1–15.
- Ahmad, F., Rumapea, P., & Mambo, R. (2009). *Kualitas kinerja tenaga medis di rumah sakit sitti maryamkota manado*.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.
- Depkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor RI Tentang Rumah Sakit. *Permenkes Ri*, 3, 1–80.
- Desi, E. C. A. (2012). Peran Humas Rumah Sakit Telogorejo Dalam Meningkatkan Citra Positif Di Hadapan Masyarakat. Tugas Akhir, D3 Kehumasan, Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang
- Elpiani. (2021). Strategi Humas Dalam Peningkatan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 6. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Hardayanti, H. R. (2009). Hubungan Faktor Provider Dan Pasien Terhadap Status Pasien Triase IGD. 13–32. Ghifari, S. al. (2018). *Rumah Sakit*. 340, 12–39.
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(3), 108–114. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Noviani, A., & Yugiana, E. (2023). Statistik Kesehatan 2022. *Jurnal Statistik Kesehatan*, 45–58.
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan. 086146.

- Permenkes RI. (2022). Permenkes RI No 26 Tahun 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 10–17.
- Rachman, T. (2018). Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO. Tinjauan Pustaka Rumah Sakit, 6(11), 951– 952., 10–27.
- UUD RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang- Undang, 187315, 1–300.
- Wirawan, Ri. S. (2020). Peran Public Relations dalam Membangun Citra Positif melalui Unit Pengembang Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo). April.
- Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar. (2017). Peran HUMAS dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internnasional. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 98–109. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5169>