

**PERAN HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA DALAM  
MELAKSANAKAN MISI PELAYANAN KESEHATAN  
YANG PRIMA DAN ISLAMI DI PEKANBARU**

**Oleh:**  
**Suci Adhiani**  
**Suciadhiani.20@gmail.com**

Pembimbing : Dr. Welly Wirman S.IP, M.SI

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 –  
Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Ibnu Sina Hospital is the Islamic Hospital in Pekanbaru in the field of work processes based on Islamic Shari'a Shari'a. PR Ibnu Sina Hospitals reflect the image and role is to embody the image of the Prima Hospital and Islamic. PR Ibn Sina Hospital Pekanbaru have never had a bad problem in terms of dealing with customers, media, and government. Because according to the hospital management, the PR must maintain a good relationship with these parties.*

*The method used in this study is a qualitative method approach to systems theory. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Informants contained in this study consists of four seven people were determined by purposive sampling.*

*Results of research Role of Public Relations of the Ibnu Sina Hospital Pekanbaru in realizing the vision and mission of Ibn Sina Hospital which makes Hospitals are primed and Islami, conducted activities that reflect Houses hurt slam prime and Islamic as well as to maintain the image of Ibn Sina Hospital itself. The following activities or the activities of the Hospital Staff.*

***Keyword : Ibnu Sina's Public Relations, the prima and islamic hospital***

## Abstrak

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan Rumah Sakit Islam di Pekanbaru yang dalam bidang proses pekerjaannya berlandaskan syariat-syariat keislaman. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina mencerminkan citra Rumah Sakit dan berperan untuk mewujudkan citra Rumah Sakit yang Prima dan Islami. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru belum pernah mempunyai masalah yang buruk dalam hal berhubungan dengan pelanggan, media, dan pemerintah. Karena menurut pimpinan rumah sakit, pihak humas memang harus menjaga hubungan yang baik dengan pihak-pihak tersebut.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan teori sistem. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah empat tujuh orang yang di tentukan dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami, dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah Sakit Islam yang prima dan Islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri. Berikut kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas Staff Rumah Sakit. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru juga berperan sebagai teknisi Komunikasi yang dimana sebagai pusat informasi yang akan mengatur, membuat menuangkan ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru baik secara internal maupun eksternal untuk mewujudkan upaya mewujudkan mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru menyadari fungsi mereka adalah mewakili publik pada manajemen dan manajemen publik sehingga tercipta arus komunikasi dua arah, baik bagi informasi maupun perilaku, secara otomatis, fungsi humas termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan sentral Rumah Sakit untuk menjadi dan mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami. Penempatan fungsi humas di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru pada posisi-posisi tertentu dalam manajemen mempunyai konsekuensi-konsekuensi dalam proses pelaksanaan fungsi humas itu sendiri

**Kata Kunci : Humas Rumah Sakit, Peranan Humas, Prima dan Islami**

## Latar belakang

Pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (Excellent service). Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, Attitude (sikap) yang benar, *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan *Action* (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih. keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru meraih penghargaan Pekanbaru *Service Excellence Champion* 2012 dan 2014 dengan *Category General Hospital (capacity < 200 beds)* yang ditaja *Markpuls Insight* dan *Marketeers* di Hotel Premier. Penghargaan ini diterima PIC Rumah Sakit Ibnu Sina, Lastri Ivo Amk diserahkan Walikota Pekanbaru H. Firdaus ST, MT. Staff Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri, Humas Rumah Sakit Ibnu Sina selalu menjadi langganan dan di beri penghargaan sebagai staff terbaik, teramah di Rumah Sakit Ibnu Sina setiap tahunnya Selain penghargaan diatas, Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Juga belum pernah mendapatkan kabar buruk dari masyarakat ataupun media-media. Hal ini diperoleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru tidak lepas dari peran humas yang ada dirumah sakit tersebut.

Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru belum pernah mempunyai masalah yang buruk dalam hal berhubungan dengan pelanggan, media, dan pemerintah.

Dibutuhkan manajemen kehumasan rumah sakit yang solid dan mempunyai pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan media. Selain itu, adanya strategi dalam pengelolaan humas yang tepat tentunya akan meningkatkan citra produk dan layanan rumah sakit dan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat ataupun pengelola rumah sakit. Dengan adanya humas yang baik, maka proses “*marketing*” Rumah Sakit akan menjadi lebih mudah karena masyarakat akan lebih terbangun kepercayaannya karena sebuah citra Rumah Sakit yang baik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Peranan Hubungan Masyarakat

1. *Communication Technician Role* (Peran Teknisi Komunikasi).

Praktisi *public relations* memiliki keahlian dibidang komunikasi jurnalistik-menulis, pengeditan, produksi audio, visual, grafis dan produksi pesan yang dibutuhkan untuk mmelaksanakan program *public relations*. Praktisi *public relations* tidak terlibat dalam pembuatan keputusan organisasi. Praktisi *public relations* yangg menjalani peran ini biasanya memegang peranan penting dalam organisasi yang mengutamakan model *public relations* informasi atau keagenan pers dimana *public relations*

membuat *relase* kepada media organisasi.

2. *Communications manager role* (Peran Manajer Komunikasi).

Praktisi *public relations* secara sistematis merencanakan dan mengatur program *public relations* sebuah organisasi, memberikan masukan pada manajemen perusahaan, dan membuat kebijaksanaan komunikasi. mereka terlibat dalam dalam semua unsur pembuatan kebijaksanaan *public relations* dan secara teratur mengadakan riset atau mengevaluasi kerja mereka. pihak manajemen memberikan wewenang bagi praktisi *public relations* untuk mengelola sendiri kegiatannya. Peran ini menuntut praktisi memiliki keahlian melakukan riset, pola pikir strategik, dan kecenderungan untuk berpikir mengenai hasil atau dampak aktivitas *public relations*. Mereka menjalankan *environmental scanning* dan intelegensi organisasi organisasi, negosiasi, dan membangun koalisi, mengelola isu dan krisis, mengevaluasi program, dan memberikan *counselling* bagi manajemen puncak. *communication manager role* terdiri atas tiga sub peran:

1. *Expert prescriber*, manajer *public relations* berperan sebagai “seorang ahli” dan mendefenisikan masalah *public relations*, membuat program dan bertanggung jawab atas pelaksanaan program. peran ini dalam praktisi *public relations* (cutlip & center 1971; newsom & scott 1976) dikenal sebagai *informed practitioner*.
2. *Communication facilitator*. praktisi *public relations* berperan sebagai perantara yang menjaga

kualitas dan kuantitas alur komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya. dia berpungsi sebagai *liaison*, *interpreter*, dan *mediator* yang berusaha menghilangkan hambatan komunikasi. tujuannya adalah menyediakan informasi yang di butuhkan oleh pihak manajemen dan publik untuk membuat keputusan yang saling menguntungkan (cutlip et al, 2000:44).

3. *Problem-solving process facilitator*. praktisi *public relations* membantu pihak manajemen organisasi untuk mencari solusi dari masalah komunikasi dan relasi organisasi. peran ini melibatkan anggota dari bidang lain dalam perusahaan atau klien organisasi jika fasilitator bekerja untuk sebuah biro *public relations*, dan membantu merencanakan dan melaksanakan secara rasional program *public relations* mereka. peran *problem-solving process facilitator* berbeda dengan peran *expert prescriber*, keterlibatan manajemen bersifat pasif, sedangkan peran *problem-solving process facilitator* bekerja sama dengan pihak manajemen secara hati-hati untuk menyelesaikan masalah organisasi bisa jadi memakan waktu yang lama. meskipun demikian, untuk jangka panjang cara penyelesaian dengan melibatkan pihak manajemen lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen dengan program yang telah ditetapkan. peran ini sangat penting dalam organisasi yang mempraktekkan

model *public relations* komunikasi dua arah simetris (*two-way symmetric model*).

Hal ini berdampak pada cara *public relations* berhubungan dengan tiap publik menjadi berbeda dan berdampak pada dipraktikkannya beberapa peran *public relations* yang berbeda, pada saat bersamaan. dalam temuan riset yang penulis lakukan (2011), peran *public relations* pada perusahaan pertambangan cukup dominan dimana praktisi *public relations* (*corporate communicationns*) menjembatani kepentingan perusahaan dengan beragam publiknya dengan membentuk departemen *internal relations*, *external relations* dan *media support*.

Dalam prakteknya, praktisi *public relations* mengkombinasikan peran yang ada, bahkan terkadang secara bersamaan. hal ini dikarenakan beragamnya publik yang dihadapi oleh organisasi. masing-masing publik memiliki kepentingan atau kebutuhan informasi yang berbeda satu sama lain.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisa permasalahan yang teliti, menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4) metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Untuk teknis analisa untuk menganalisis data-data yang diperoleh, baik itu berupa dokumen maupun wawancara, peneliti menggunakan

teknik analisis data berdasarkan siklus yang dilukiskan oleh Huberman dan Miles.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru sebagai teknisi komunikasi dalam melaksanakan misi Pelayanan yang Prima dan Islami .**

Untuk mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami, dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah SakitI slam yang prima dan Islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri. Berikut kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas Staff Rumah Sakit khususnya Humas Rumah Sakit untuk mencerminkan Rumah Sakit Prima dan Islami :

1. Mengucapkan salam setiap menyambut orang-orang yang datang ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, setiap dokter atau perawat memasuki ruangan perawatan, serta menyapa dengan senyum dan ramah tamah.
2. Saat antara staff Rumah Sakit saat bertemu harus mengucapkan salam, walaupun dia pada saat atau hari itu sudah sering bertemu.
3. Setiap dokter, perawat, maupun staff Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru bagi yang perempuan harus menggunakan jilbab untuk menutup aurat sesuai syariat islam.
4. Karyawan, Dokter dan Staff Rumah Sakit beragama Islam.
5. Menempel lafaz-lafaz Allah SWT di setiap ruangan, serta didalam kamar perawatan pasien.

6. Mengadakan kegiatan berdoa bersama Ustadz untuk kesembuhan pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
7. Bersikap sopan santun dan ramah kepada semua orang yang ada di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
8. Bekerjasama dengan Bank Muamalat (salah satu Bank Islam).
9. Melakukan kerja sama dengan Rumah Sakit lainnya termasuk Rumah sakit non Islam dalam hal-hal terkait keislaman bagi pasien mereka yang beragama Islam.
10. Bimbingan kerohanian dan doa bersama oleh ustad bagi pasien yang akan di operasi.
11. Bimbingan kerohanian agama Islam bagi yang ingin masuk agama Islam dan sunat gratis.
12. Melakukan takziah ke rumah pasien yang meninggal dunia.
13. Jika Pasien meninggal, Rumah Sakit akan memandikan jenazah terlebih dahulu.

#### **Kegiatan Internal Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.**

1. Program Hubungan baik sesama staff atau karyawan serta pasien Rumah Sakit dan pihak-pihak yang bekerja sama dengan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Adapun kartu -kartu ucapan dikirim

Berikut program Humas Rumah Sakit Ibnu Sina untuk menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan Rumah sakit dan pasien :

1. Memberikan Kalender Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru setiap tahunnya kepada karyawan Rumah Sakit, pasien Rumah Sakit, kepada masyarakat atau secara personal kepada staff-staff dari perusahaan lain yang

bekerja sama dengan Rumah Sakit slam Ibnu Sina.

2. Program membagikan souvenir kepada staff dan pasien dirumah sakit Ibnu Sina dalam rangka memperingati ulang Tahun Rumah Sakit Ibnu Sina setiap tahunnya.
3. Program wajib mengucapkan salam saat bertemu dengan karyawan dan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina.
4. Program mengunjungi pasien-pasien yang sedang di rawat.
5. Program mendoakan pasien-pasien yang akan di operasi, dalam keadaan sakaratul maut dan yang akan melahirkan yang dibimbing ustadz Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
6. Senam bersama karyawan RS dan keluarga pasien.
7. Program mengucapkan salam saat bertemu sesamakaryawan dan pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
8. Saat bulan Ramadhan mengadakan kunjungan dan berbuka bersama dengan keluarga pasien untuk menjaga siaturahmi.

2. Kegiatan *Press Release*.

3. Kegiatan Advetoral dan Promosi
4. Rapat Manajemen dan Karyawan
5. Laporan bulanan
6. Menganalisis dan mengkliping berita
7. Papan Pengumuman Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
8. Konsultasi Kerohanian

#### **Kegiatan Eksternal Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.**

Keunggulan dari produk-produk yang ditawarkan Ibnu Sina sangat berbeda dengan rumah sakit lainnya, seperti kegiatan sunat masal dan operasi bibir sumbing secara gratis,

kemudian terdapat beberapa paket yang yang tidak ada didapatkan dirumah sakit lain seperti paket pranikah dimana paket ini dikhususkan untuk mereka yang akan segera melangsungkan pernikahan yang nantinya akan di cek bagaimana kondisi kedua pasangan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dikemudian hari. kegiatan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru harus berdasarkan hasil rapat dan keputusan yang dimelibatkan pihak rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru beserta Humasnya. Berikut kegiatan Eksternal RumahSakit Ibnu Sina Pekanbaru :

1. Pelatihan Manajemen kehumasan Rumah Sakit .
2. Kegiatan Bakti Sosial Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
  - a. Sunat Massal dan Sunat gratis.
  - b. Operasi Bibir Sumbing.
  - c. Operasi Katarak Gratis.
  - d. Pengobatan gratis kepada pasien yang kurang mampu..
  - e. Membagi masker saat bencana kabut asap kota Pekanbaru.
  - f. Senam Jantung dua minggu sekali bersama pasien Rumah Sakit.
  - g. Donor Darah
3. Seminar Kesehatan
4. Menganalisa sikap dan Opini Publik
5. Pemusalaan Jenazah

Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru secara Manajerial dalam melaksanakan Misi Pelayanan yang Prima dan Islami.

Humas sebagai alat manajemen organisasi secara struktural yang

merupakan bagian integral dari suatu lembaga artinya public relations bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan tersebut melainkan bersifat melekat pada manajemen perusahaan. Hal tersebut menjadikan humas/public relations dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publiknya. Peranan yang dimaksud turut menentukan sukses atau tidaknya visi, misi dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga. dan dukungan publiknya.

#### **Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina sebagai *Expert prescriber* ( Sebagai Seorang Ahli).**

Humas dianggap sebagai orang Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru selalu menuangkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam rangka untuk menciptakan dan mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami. Humas merencanakan program jangka panjang dan program jangka pendek Rumah Sakit Ibnu Sina. Ini merupakan keahlian dari Humas Rumah Sakit Ibnu Sina untuk merancang program, mendiskusikannya dan menerapkannya untuk kemajuan Rumah Sakit. Selain itu Humas juga mendiskusikannya dengan devisa terkait dan mulai melakukan langkah-langkah awal untuk mencapai target.

Humas akan membentuk pribadi menjadi semakin matang, dewasa, dan profesional dibidangnya. hal-hal yang biasa dilakukan oleh Humas Ibnu Sina Pekanbaru dalam pembuatan perencanaan :

- a. Humas Ibnu Sina Pekanbaru akan melakukan rapat dengan sesama anggota Humas lainnya terkait laporan harian, mingguan ataupun bulanan serta rapat perencanaan program-program yang akan mereka buat, baik secara internal maupun kegiatan eksternal. Tujuan dari program yang dibuat harus jelas, transparan, perlu diperhatikan untuk di realisasikan nantinya.
- b. Peninjauan kembali, Humas melakukan peninjauan kembali disini maksudnya adalah meninjau kembali perencanaan yang telah dibuat, untuk di review. Di samping itu Humas akan meninjau kegiatan-kegiatan yang telah dibuat sebelum-sebelumnya untuk pedoman, dan memperbaiki kekurangan di kegiatan atau program sebelumnya.
- c. Selanjutnya Humas Ibnu Sina Pekanbaru akan membuat konsep mengenai program perencanaan tersebut, tentu saja disini Humas akan mengaitkan dengan sarana dan melakukan inovasi-inovasi terbaru. Sekaligus melakukan pra-survey dan menetapkan tujuan dan target dari program yang dibuat.
- d. Setelah di peroleh kesepakatan dengan sesama anggota, Humas Ibnu Sina akan mengadakan rapat atau diskusi bersama dengan staff Rumah Sakit yang berkaitan, dengan divisi pemasaran, dan perwakilan-perwakilan divisi lainnya untuk bersama-sama mempertimbangkan, menggunakan komunikasi yang sehat dan etis, demi pencapaian tujuan untuk mewujudkan Rumah Sait yang prima dan Islami. Memberikan kesempatan divisi lain untuk memberi idenya, usulan dan terutama kritik. Ini sangat penting supaya benar – benar lengkap semua kebutuhan diintegrasikan, sehingga semua pihak merasa puas, tidak ada ganjalan, dan apa yang masih perlu disampaikan bisa diolah dan diintegrasikan dalam kegiatan Humas Rumah Sakit Ibnu Sina tersebut.
- d. Jika Humas Ibnu Sina ada bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan terkait atau pihak-pihak yang terlibat kegiatan yang dibuat, Humas akan mengadakan rapat atau diskusi hasil kesepakatan Rumah Sakit kepada pihak yang akan bekerjasama dengan Humas. Disini, mereka akan bekerjasama untuk hal dimulai dengan promosi kegiatan dan merealisasikannya.
- e. Humas kembali memantau kembali produk atau jasanya yang dibuat dalam program apakah sudah benar sesuai kebutuhan, keinginan, harapan public, dan pengguna jasa dengan memperhitungkan kemampuan, kepentingan masyarakat, kepentingan Rumah Sakit atau perusahaan yang bekerja sama.
- f. Humas Ibnu Sina Pekanbaru juga meminta kepada direktur Rumah Sakit untuk memberi pengarahan. Supaya visi atau misi menjadikan Rumah Sakit yang Prima dan Islami tidak terabaikan dan tidak keluar dari syariat-syariat agama dan justru memberi kesejahteraan kelangsungan hidup organisasi. Dengan dampak positif ini kepercayaan publik akan meningkat.
- g. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina akan memilih atau menggunakan media yang tepat. Selain itu, Humas Rumah Sakit Ibnu Sina akan mengundang wartawan-wartawan media untuk mendukung kelancaran program.
- h. Humas akan melakukan pengawasan terhadap perencanaan



program sebelum dilaksanakan, sampai sesudah terlaksananya program tersebut. Disini Humas tidak akan melakukan sesama divisi Humas akan tetapi juga melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

i. Saat program telah selesai, Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru akan melakukan pelaporan pertanggungjawaban program dan rapat terkait program yang sudah terlaksana, meninjau jugaterkait pemberitaan, untuk menjadi pedoman kegiatan berikutnya.

Peran Humas Rumah Sakit Ibu Sina Pekanbaru sebagai *Communication Facilitator* ( Sebagai Perantara).

Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekaanbaru sangat paham untuk mewujudkan Rumah Sakit yang prima dan Islami tidak akan mampu bekerja sendiri tanpa ada bantuan dari unit – unit lain di rumas sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Sehingga peran humas untuk meningkatkan citra positif tidak hanya antara humas dengan publik saja tetapi antara humas dengan seluruh keluarga rumah sakit juga harus terjaga untuk membantu meningkatkan citra positif rumah sakit.

Hal-hal yang dilakukan Humas Ibnu Sina Pekanbaru dalam melakukan tugasnya sebagai perantara komunikasi :

a. Sebagai penyampai informasi atau menjadi sumber informasi resmi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

b. Sebagai komunikator, memberikan pelayanan dan menyebarluaskan pesan atau informasi kepada staff Rumah Sakit, pengunjung atau pasien serta masyarakat tentang kebijakan dan program kerja Rumah Sakit atau Humas itu sendiri.

c. Sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan Rumah Sakit dengan perusahaan-perusahaan atau pihak luar yang bekerja sama atau berhubungan dengan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

d. Sebagai agen pembentuk opini publik yang baik sesuai dengan visi misi yang menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami dan juga menghubungkan Rumah Sakit Ibnu Sina dengan publik.

e. Sebagai pembangun citra positif Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dengan publiknya.

f. Membina dan menyelenggarakan hubungan dengan masyarakat melalui pers dan media lainnya.

g. Melakukan analisis dan evaluasi berita serta menyampaikan rekomendasi.

h. Menampung aspirasi serta memperhatikan situasi dan kondisi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

i. Menyelesaikan permasalahan Rumah Sakit Ibnu Sina baik secara Internal maupun secara eksternal.

### **Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekabaru sebagai *Problem Solving* (Pemecah Masalah).**

Peran praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan PR ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Peranan Humas Ibnu Sina Pekanbaru berperan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis). Dia menjadi anggota tim, bahkan bila memungkinkan menjadi *leader* dalam penanganan krisis manajemen.

#### 1. Tindak Lanjut *Complaint*.

Jika terjadi *Complaint*, langkah-langkah yang akan dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Ibnu Sina adalah :

- Mendatangi pasien atau keluarga yang menuntut dan mendengarkan penjelasan mereka terlebih dahulu.
- Mendatangi dan berkonsultasi tentang permasalahan yang terjadi dengan pihak-pihak Rumah Sakit yang berkaitan untuk mengetahui terkait tuntutan atau *Complain* pasien atau keluarga pasien
- Menemui pasien yang *Complaint* untuk menjelaskan dan menyelesaikan masalah.
- Mengadakan rapat dengan divisi Humas jika diperlukan untuk menganalisis *Complaint* dan koreksi kedepannya.
- Mengadakan rapat dengan pihak Rumah Sakit jika diperlukan.
- Mengevaluasi kembali masalah-masalah sebagai bahan acuan kedepannya.

#### 1. Penyelesaian Permasalahan Perusahaan.

Humas dalam penyelesaian masalah memiliki peranan yang sangat penting di dalam suatu perusahaan baik jasa maupun perusahaan dagang. Humas dalam perusahaan jasa yaitu rumah sakit yang sebagaimana kita

ketahui bahwa rumah sakit adalah perusahaan jasa yang cukup memerlukan humas sebagai sarana mendekati diri kepada pasien dan keluarganya, tapi tak jarang pula rumah sakit menghadapi masalah yang cukup rumit tapi sebagai humas kita harus bisa menyelesaikan masalah yang terjadi. masalah yang riskan terjadi dalam suatu rumah sakit adalah perihal malpraktek yang dilakukan tenaga medis yang ada dalam lingkup rumah sakit. Padahal peran seorang Humas sangat menentukan citra dari rumah sakit tersebut ada beberapa kasus yang membuat citra rumah sakit dan Humas itu sendiri menjadi buruk di mata masyarakat karena kurang berfungsinya kinerja Humas. Untuk menyikapi masalah yang telah terjadi Humas Rumah Sakit Ibnu Sina cepat mengklarifikasi serta mulai membangun dan mempertahankan citra rumah sakit.

#### 3. Rapat divisi Humas.

Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru cara untuk mengetahui apakah prosesnya sudah selesai atau belum adalah dengan mengadakan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil. Tujuan utama dari evaluasi adalah untuk mengukur keefektifitasan proses secara keseluruhan. Pada tahap ini, ia pun dituntut untuk teliti dan seksama demi keakuratan data dan fakta yang telah ada.

### **Pembahasan**

Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru sebagai teknisi komunikasi dalam melaksanakan misi Pelayanan yang Prima dan Islami .

Organisasi dilihat sebagai sebuah sistem, maka sistem itu sendiri

merupakan seperangkat unit-unit yang saling berinteraksi yang beraktivitas sepanjang waktu dalam batas-batas yang jelas dengan merespon dan melakukan penyesuaian terhadap tekanan perubahan dari lingkungan untuk mencapai dan mempertahankan tujuan (cutlip et al., 2000:229).

Kegiatan internal Humas secara internal, mulai dari membuat program hubungan baik dengan sesama karyawan Rumah Sakit dan pasien dinilai efisien dan baik. Dengan adanya program-program Humas seperti membagikan souvenir kepada pasien, karena dengan begitu pasien akan merasa senang, dihargai, dan dapat menjaga hubungan baik dengan pasien. Tidak hanya sebatas memberikan souvenir saja, juga ari segi pelayanan yang di bangun, dengan melayani dan mengawasi pelayanan sebaik-baiknya, maka akan secara tidak langsung kita menunjukkan Rumah Sakit yang memberikan pelayanan terbaik. Hal ini juga mendukung visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yang prima dan Islami serta melakukan dan merancang kebijakan-kebijakan untuk mencapai dan mempertahankan tujuan.

### **Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Secara Eksternal**

Pelayanan yang biasa diterima masyarakat harus mengikutsertakan masyarakat, termasuk barang dan jasa yang dipergunakan harus di mengerti oleh masyarakat. Meski demikian, pelayanan mengandung arti supaya sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, baik individu maupun kelompok dalm arti masyarakat atau publik yang lebih efektif dan efisien (Supriyanto, 2009:259).

Secara Eksternal, program-program atau kerjasama yang dibuat oleh Humas Ibnu Sina Pekanbaru dengan pihak luar seperti perusahaan Cevron dan media-media sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan suatu agenda Rumah Sakit Ibnu Sina dan citra Rumah Sakit. Tidak hanya di bagian dalam Rumah Sakit akan tetapi semua aktivitas Rumah Sakit terkait eksternal juga merupakan tanggung jawab Humas. Dilihat bagaimana Humas Ibnu Sina menuangkan ide-ide dan kreatifitas untuk membuat sebuah program yang berguna untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit,bermanfaat bagi masyarakat, serta mewujudkan visi misi Rumah Sakit .

### **Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru secara Manajerial dalam melaksanakan Misi Pelayanan yang Prima dan Islami.**

Fungsi manajemen. Humas menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal. Hal ini merupakan unsure yang sangat penting dalam manajemen dalam mencapai tujuan organisasinya. (Roberto Simoes, dalam Rumanti 2002:7).

.Humas pada Rumah Sakit Ibnu Sina bertujuan bekerja secara efektif dan menjadi bagian dari tujuan perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami. Kondisi kompetitif yang terdapat pada perusahaan menjadi tuntutan manajemen terhadap peran humas Rumah Sakit menjadi sangat besar, ser untuk melihat kecenderungan isu atau

opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upaya organisasi memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya.

**Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina sebagai *Expert prescriber* (Sebagai Seorang Ahli).**

Sebagai *creator*: memiliki kreativitas dalam menciptakan suatu gagasan, ide-ide atau buah pikiran yang cemerlang dan mempunyai kemampuan (*skill*) sebagai konseptor dalam penyusunan program kerja kehumasan dan rencana program lainnya (Ruslan,2005:14).

Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru memiliki peran sebagai sekelompok atau divisi yang berkewajiban menciptakan untuk menciptakan ide-ide dengan kemampuan-kemampuan yang ada dari segi pengalaman dan pelatihan yang diikuti oleh Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Hal ini bisa kita lihat dari ide-ide kreatif yang dituangkan dalam membuat upaya-upaya dalam menjalankan peran dalam mewujudkan dan memperahankan Rumah Sakit Islam yang Prima dan Islami.

**Peran Humas Rumah Sakit Ibu Sina Pekanbaru sebagai *Communication Facilitator* (Sebagai Perantara).**

Humas Rumah Sakit Ibnu Sina merupakan sebagai perantara komunikasi dari Rumah Sakit ke karyawan, ke pasien, maupun ke masyarakat dan pihak-pihak yang bekerja serta berhubungan sama dengan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Pertama, Humas yang menjembatani untuk antara sesama karyawan Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, karena segala sesuatu hal dimulai dari bagian internal Rumah

Sakit. Humas mendiskusikan dan menuangkan ide-ide kreatifnya untuk mempererat hubungan antara sesama karyawan, karena dengan begitu antara karyawan akan lebih kompak dan terciptanya Susana ditempat kerja.

**Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekabaru sebagai *Problem Solving* (Pemecah Masalah).**

. Di Rumah Sakit Ibnu Sina sendiri Humas aka nada salah satu staff yang berkeliling setiap waktunya untuk memantau keadaan, baik itu untuk membaca situasi dan melihat keadaan pasien. Jika ada permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Ibnu Sina Humas akan langsung mengambil alih dan menyelesaikan masalah. Terlebih dahulu Humas akan mendengarkan keluhan atau apa yang menjadi permasalahan di Rumah Sakit tersebut, lalu Humas akan mengkonfirmasi kepada bagian pasien yang *Complaint*, memberikan penjelasan dan keterangan, serta menyelesaikan permasalahan dan berusaha mengurangi akibat atau masalah yang timbul dari masalah tersebut. Masalah yang biasa timbul di Rumah Sakit Pekanbaru tidak pernah sampai menimbulkan keributan ataupun terjadi masalah yang lebih besar. Hal yang dipermasalahkan seputaran pasien merasa ada yang kurang mengerti penjelasan, kekeliruan soal biaya, dan tidak pernah sampai mencemarkan nama baik Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

**KESIMPULAN**

1. Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami, dilakukan kegiatan-

kegiatan yang mencerminkan Rumah Sakit Islam yang prima dan Islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri. Berikut kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas Staff Rumah Sakit. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru juga berperan sebagai teknisi Komunikasi yang dimana sebagai pusat informasi yang akan mengatur, membuat menuangkan ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru baik secara internal maupun eksternal untuk mewujudkan upaya mewujudkan mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami.

Hal-hal yang dilakukan oleh Humas Ibnu Sina Pekanbaru meliputi kegiatan-kegiatan secara internal meliputi program-program hubungan baik dengan karyawan dan pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru berupa memberikan souvenir dan hadiah dalam rangka Ulang Tahun Rumah Sakit Ibnu Sina maupun program sapa salam dari Humas Ibnu Sina. Humas Ibnu Sina juga melakukan kegiatan advetoral, rapat manajemen, dll. Kegiatan Eksternal sendiri meliputi pemusalariaan jenazah, bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan seperti Badan Amal Dunia dan Chevron, dengan media baik media cetak maupun media elektronik seperti Riau TV, Riau Pos, Pekanbaru Pos dan lainnya. Ada juga kegiatan bakti sosial seperti donor darah dan operasi katarak gratis, bekerjasama dengan Rumah Sakit non Islam terkait pasien yang beragama Islam , *Family Gathering* dengan pasien Ibnu Sina yang dilakukan dan di programkan oleh Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

2. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru menyadari fungsi mereka adalah mewakili publik pada manajemen dan manajemen publik sehingga tercipta arus komunikasi dua arah, baik bagi informasi maupun perilaku, secara otomatis, fungsi humas termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan sentral organisasi/lembaga/perusahaan.

### **Saran**

Adapun saran-saran yang di berikan penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Humas Rumah Sakit Ibnu Sina harus lebih kreatif lagi dalam melakukan perencanaan serta pelaksanaan untuk pengembangan visi misi Rumah Sakit khususnya untuk menjadikan Rumah Sakit Prima dan Islami yang berada di Pekanbaru.

2. Sebaiknya Humas Rumah Sakit Ibnu Sina untuk lebih meningkatkan perannya sebagai seorang ahli danyang terpercaya, untuk melaksanakan tugas-tugas Humas yang merupakan ujung tombak dan sangat mempengaruhi citra Rumah Sakit, karena Humas akan menjadi tempat pemecahan masalah, pencari solusi, dan Humas yang berperan utama menggambarkan bagaimana Rumah Sakit Islam yang prima.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdi, Supriyanto, dkk, 2009, *Potret Pemenuhan Hak atas Pendidikan dan perumahan di era Otonomi Daerah*, Yogyakarta: PUSHAM UII.

- Cultip, Scott M, Allen H. Center, Glen M. Broom. 2009. *Effective Public Relations*.
- Effendy, Uchjana Onong. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Prkatek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank. 2006. *Public Relations*. Jakarta:Erlangga.
- Kemala A. Mimil, 2012. *Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Revenery Unit (RU) II di Kotamadya Dumai*, Journal Volume 2 No 1 Tahun 2012
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kusumastuti. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Cetakan Pertama. Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kuswaya, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto, 2001: *sendi sendi pelayanan prima*. STIA LAN Press. Jakarta
- Marsapiati, 2009. *Peran Humas Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru*, Journal Volume 2 No 1 Tahun 2012
- Meleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Moleong, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Rumanti, Maria Assumpta. 2007. *Dasar – Dasar Public Relations*. Jakarta:Gramedia.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2002. *Human Relations dan Public Relations*. Jakarta : Gramedia.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media*. Jakarta:Raja
- Sukandarrumidi. (2004). *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada Yogyakarta Press
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relation Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Sukendro, Achmed. 2009. *Basic Hospital Public Relations: Dasar-dasar Humas Rumah Sakit*. Yogyakarta: Amara Books.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi. Grasindo Persada.
- Umar, Husein. 2008, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Edisi Revisi, Penerbit Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

**Sumber Lain :**

## **Skripsi**

*Aditama Tjandra Y, 2007. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Universitas Indonesia.*

Asmita Putri W. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit. Universitas Diponegoro