

## **KINERJA HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) RUMAH SAKIT UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK**

Oleh:  
**SUTAN A.R HARAHAP**  
NIM. E01111044

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017  
Email: [sutanarhg@gmail.com](mailto:sutanarhg@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Humas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura dalam memberikan informasi kepada pasien maupun masyarakat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja humas di RS Untan belum maksimal dilihat dari faktor personal/individual, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor kontekstual (situasional) dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Bidang Humas dan promosi terkendala oleh belum adanya praktisi humas yang memiliki latar belakang pendidikan humas/komunikasi, belum adanya pegawai tetap bidang humas, belum adanya ruangan dan fasilitas pendukung yang memadai untuk menjalankan kegiatan kehumasan serta belum adanya sumber daya modal untuk menjalankan program yang telah disusun oleh Kepala Bidang Humas dan Promosi RS Untan. Peneliti berkesimpulan bahwa ada beberapa faktor yang menghambat kinerja Bidang Humas dan Promosi dalam menjalankan kegiatan kehumasan. Saran yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan seharusnya faktor-faktor pendukung yang dibutuhkan Bidang Humas dan Promosi harus segera dipenuhi oleh pihak manajemen RS Untan sehingga program yang telah disusun dapat berjalan dengan baik dan dapat memperbaiki citra rumah sakit tersebut.

Kata-kata Kunci: Bidang Humas dan Promosi, Kinerja, RS Untan.

## **PERFORMANCE OF PUBLIC RELATIONS (PR) AT TANJUNGPURA UNIVERSITY HOSPITAL PONTIANAK**

### **Abstract**

This study aims to identify and analyze the factors that affect the performance of Public Relations at Tanjungpura University Hospital in providing information to patients and the public. This research is a descriptive study with qualitative approach. The results indicate that the performance of Public Relations at the Untan Hospital is not optimal when viewed from the factors of personal/individual, leadership, team work, system and contextual (situational) in providing information to the public. Public Relations and Promotions are constrained by the unavailability of public relations practitioners who have the educational background of public relations/communications, the lack of permanent employees in the field of public relations, the lack of room and supporting facilities to carry out public relations activities and the lack of capital resource to run programs that have been compiled by the head of Public Relations and Promotions at Untan Hospital. The research concluded that there are several factors that hinder the performance of Public Relations and Promotions in carrying out public relations activities. Suggestions that can be made from the results of research conducted are among others, there are some supporting factors required for Public Relations and Promotion that must be met by the Untan Hospital Management so that the program can run well and can improve the image of the hospital.

*Keywords: Public Relations and Promotions, Performance, Untan Hospital.*

## A. PENDAHULUAN

Istilah dan profesi *Public Relation* (PR) atau Hubungan Masyarakat (Humas) belakangan ini menjadi sorotan dalam setiap kegiatan bisnis modern. Banyak organisasi swasta dan publik yang untuk menghasilkan produk atau jasa merasakan betapa pentingnya membentuk divisi / bidang *public relations* diorganisasi mereka agar memperoleh citra positif dikalangan masyarakat. Begitu pula dengan rumah sakit, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang kesehatan, peran seorang *public relations* juga penting dalam menghadapi persaingan pelayanan bidang kesehatan saat ini. Suatu rumah sakit menginginkan proses produksi layanan kesehatan yang bisa didukung oleh kondisi lingkungan yang baik, maka rumah sakit harus menjalin hubungan baik pula dengan penerima jasa layanan kesehatan dan masyarakat sekitar rumah sakit itu berdiri. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga kesehatan yang paling sering mendapat pengaduan masyarakat tentang masalah pelayanannya. Keluhan-keluhan dari masyarakat biasanya diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut dalam

memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dalam hal ini adalah pasien.

Berbagai keluhan maupun komplain dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Dampak positif yang ditimbulkan oleh keluhan dan komplain tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa perubahan yang berupa peningkatan kualitas pelayanan dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan pelayanan yang baik. Sedangkan dampak negatifnya adalah keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien atau masyarakat lainnya sehingga akan menciptakan citra buruk bagi rumah sakit.

Rumah Sakit Universitas Tanjungpura merupakan rumah sakit yang dibuka secara resmi pada tanggal 20 Mei tahun 2013. Status Rumah Sakit Universitas Tanjungpura adalah rumah sakit umum tipe C yang berada dibawah pengelolaan Perguruan Tinggi Negeri. Bidang Humas dan Promosi merupakan salah satu bidang yang berada dibawah Direktur Rumah Sakit Universitas Tanjungpura, yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pemberian

informasi, promosi kesehatan dan melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kehumasan.

Menurut wawancara prapenelitian yang dilakukan, peneliti menemukan adanya masyarakat Kota Pontianak dan mahasiswa Universitas Tanjungpura yang belum menegethui lokasi rumah sakit beserta fasilitas layanan kesehatan pendukungnya. Hal tersebut disebabkan kurangnya publikasi tentang keadaan rumah sakit tentang fasilitas pengobatan dan dokter ahli pada bagian humas RS Untan. Hal ini sungguh sangat merugikan masyarakat kota Pontianak yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, tapi mereka tidak mengetahui fasilitas rumah sakit yang sudah memadai. Salah satu bentuk publikasi tentang RS Untan secara fisik dapat dilihat pada *Neon Box* ditepi jalan Ahmad Yani. Perkembangan suatu rumah sakit bisa dilihat dari tingkat kunjungan pasiennya. Pada rentang tahun 2015 RS Untan tampak masih minimnya jumlah pasien yang bisa di lihat dari tabel 1.1

Bulan	Pasien							
	R I	ugd	Rdl	Lab	VK	ic u	OK	Far
Jan	0	0	0	0	0	0	0	0
Feb	0	0	0	0	0	0	0	0
Mar	25	23	17	21	0	2	6	176
Apr	40	93	35	203	0	7	4	0
Mei	50	96	44	104	0	7	21	3371
Jun	50	83	24	170	4	3	35	711
Jul	43	83	135	37	2	4	15	590
Aug	51	98	50	174	5	15	18	866
Sep	62	80	68	205	5	11	17	926
Okt	66	87	70	218	5	12	27	1095
Nov	64	102	82	279	7	10	33	1271
Des	56	133	112	332	10	18	0	1353
<b>Jlh</b>	<b>507</b>	<b>878</b>	<b>637</b>	<b>174</b> <b>3</b>	<b>38</b>	<b>89</b>	<b>176</b>	<b>1035</b> <b>9</b>

Sumber: RS Untan Tahun 2015

Dalam tabel diatas menunjukkan bahwa ada peningkatan jumlah kunjungan pasien pada setiap bulannya, namun peningkatan tersebut tidak secara signifikan dan ada beberapa bagian pelayanan rumah sakit yang cenderung menurun. Tercatat pada tahun 2015 pada bagian pelayanan rawat inap setiap bulannya rata-rata hanya berjumlah 42 pasien saja, sangat disayangkan dengan sudah banyaknya ruangan dan tenaga perawat yang dimiliki RS Untan bisa melayani pasien melebihi dari jumlah rata-rata kunjungan setiap bulannya. Rumah Sakit Universitas Tanjungpura menghadapi beberapa masalah, diantaranya adalah kurangnya informasi dan sosialisai kepada masyarakat tentang informasi rumah sakit mulai fasilitas rumah sakit, tenaga ahli, dan dokter spesialis. Kurangnya informasi

tentang fasilitas pelayanan RS Untan menyebabkan sedikitnya jumlah kunjungan pasien kerumah sakit tersebut. Berdasarkan wawancara prapenelitian dengan salah satu staf RS Untan yang menyatakan memiliki kapasitas 100 tempat tidur dan melayani empat pelayanan dasar, yakni penyakit dalam, kandungan dan kebidanan, serta bedah. Selain itu, RS Untan memiliki pelayanan spesialis, terdiri atas radiologi, anastesi, patologi klinik, mata, anak, gigi anak, dan saraf. Keterbatasan tenaga humas juga menjadi masalah RS Untan dalam penyampaian informasi dan memperbaiki citra rumah sakit.

Peran humas RS Untan sangat diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan tujuan menciptakan citra baik untuk RS Untan di mata masyarakat. Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui kinerja humas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya

kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorang dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dengan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Ndradah (dalam Pasolong 2007:175) mengatakan bahwa “kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintahan.”

Sedangkan Widodo (dalam Pasolong 2007:175) mengatakan bahwa kinerja adalah “melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.”

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (dalam Pasolong 2007:175) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat

pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil pengertian bahwa kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis demi pencapaian atau hasil kerja dalam aktivitas atau program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

### **Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam mencapai tugasnya.

Dwiyanto (dalam Pasolong 2007:182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu

organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Menurut Dwiyanto, dkk (dalam Agus Dwiyanto, dkk 2006:50-51), ada beberapa indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas layanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.

2. Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah

pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang *eksplisit* maupun *implisit* (lenvine, 1990)

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat. Artinya pejabat politik harus lebih merepresentasikan kepentingan rakyat.

Setiap organisasi pasti menginginkan hasil yang maksimal dalam setiap pencapaian kinerja yang dihasilkan organisasi, baik organisasi profit maupun organisasi publik. Kinerja sebagai hasil akhir yang menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi merupakan titik dimana proses evaluasi dapat dilakukan baik oleh organisasi itu sendiri maupun oleh pengguna jasa yaitu publik. Untuk itu Moehariono (2012:162) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan

misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Menurut Ruky (dalam Hesel Noki S. Tangkilisan 2005:180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kerja organisasi tersebut.

2. Kualitas *input* atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan keberhasilan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumberdaya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lain-lain.
3. Faktor tim: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi; tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Mahmudi (2015:18-20) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor Personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
2. Faktor kepemimpinan, meliputi; kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*;

Dari beberapa teori yang membahas faktor-faktor kinerja yang dikemukakan para ahli diatas peneliti memilih menggunakan teori Mahmudi (2015:18-20) karena lebih berkaitan sehingga dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor Kinerja Humas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura khususnya pada bidang Humas dan Promosi. Pencapaian suatu sistem kerja maupun hasil kerja yang baik tentu dipengaruhi oleh berbagai macam faktor penghambat maupun pendorong yang bersinergi langsung maupun tidak langsung dengan pelaksanaan kerja. Pelaksanaan tersebut akan menghasilkan sebuah hasil kerja yang dapat di ukur atau diamati berdasarkan faktor penghambat maupun pendorong tertentu, sehingga dalam

proses evaluasi pelaksanaan dapat diperoleh suatu antisipasi kerja guna menghasilkan hasil kerja yang maksimal sesuai tujuan organisasi.

### **Pengertian Humas**

Pada dasarnya, Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Humas yang merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relation*. Kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian itu terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya.

Frank Jefkins (dalam Hafizah 2014: 5) mengemukakan bahwa *public relations* merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana dan berkesinambungan baik itu keluar maupun kedalam, yakni antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik atas dasar adanya saling pengertian.

Dari definisi tersebut penulis berpendapat bahwa pada prinsipnya public relations menekankan pada fungsi manajemen. Hal ini memberikan

pemahaman bahwa humas mempunyai fungsi yang tidak mudah karena seorang praktisi humas profesional dituntut untuk dapat menyatakan suatu kebijakan baik itu kebijakan yang sifatnya mudah diterima oleh publik maupun sulit diterima. Jika kebijakan tersebut sulit untuk diterima publiknya maka seorang praktisi humas dengan menggunakan teknik-teknik komunikasi *public relations* harus dapat menyampaikan kebijakan tersebut agar bisa diterima oleh publiknya.

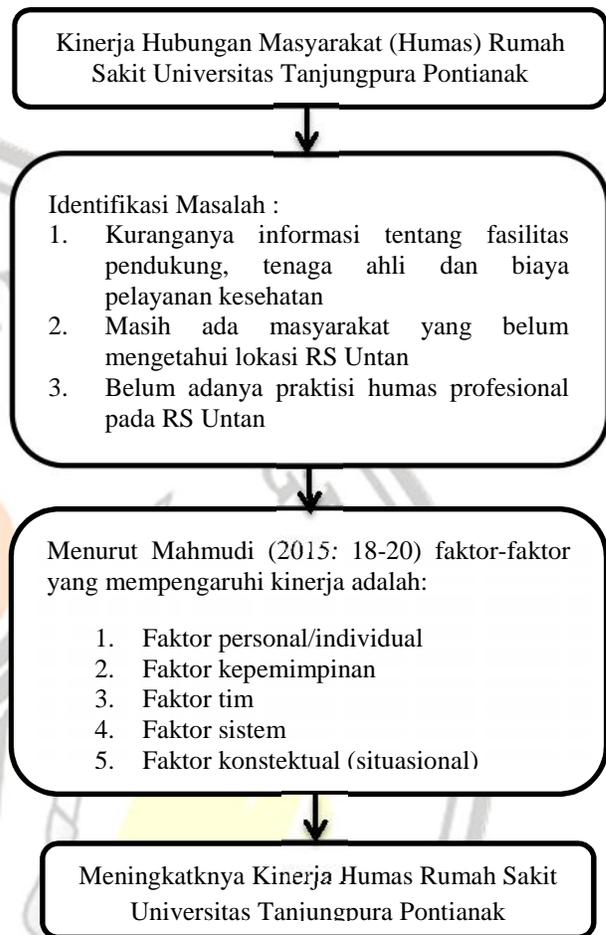
“The International Public Relations Association” (IPRA) (dalam Onong Uchjana Effendy 1992:21) bersepakat merumuskan sebuah definisi sebagai berikut : hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan bersinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya – dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.

Dengan demikian, secara tersirat kita bisa menyimpulkan bahwa tujuan aktivitas *public relations* yang dijalankan organisasi adalah membangun pemahaman publik terhadap organisasi sehingga dapat terbangun hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya dan terpelihara pulalah citra organisasi tersebut

Berdasarkan hal diatas, Oxley (dalam Yosol Irianta 2004:45) menyebutkan tugas public relations yang pada intinya adalah untuk memberi pelayanan pada orang-orang yang disebut manajemen itu. Secara rinci, tugas-tugas tersebut adalah:

- a. memberi saran kepada manajemen tentang semua perkembangan internal dan eksternal yang mungkin mempengaruhi hubungan organisasi dengan publik-publiknya;
- b. meneliti dan menafsirkan untuk kepentingan organisasi, sikap publik-publik utama pada saat ini atau antisipasi sikap publik-publik pokok terhadap organisasi;
- c. bekerja sebagai penghubung (*laison*) antara manajemen dan publik-publiknya; dan
- d. memberi laporan berkala kepada manajemen tentang semua kegiatan yang mempengaruhi hubungan publik organisasi.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisa data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang

tampak atau sebagai mana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan. Yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Sugiyono (2007:17), penelitian deskriptif diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian. Dalam penelitian ini Subjek penelitian dipilih secara *Purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (dalam sugiyono, 2011:299). Adapun informasi yang didapat oleh peneliti dalam Kinerja Humas RS Untan yang dituju adalah sebagai berikut Direktur RS Untan, Kepala Bidang Humas dan Promosi RS Untan, 8 orang Masyarakat umum dan mantan pasien RS Untan di Kota Pontianak.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Nasution (dalam Sugiono, 2011:223), bahwa tidak ada pilihan lain, manusia adalah instrument utama dalam penelitian kualitatif. Untuk membantu memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat penelitian sebagai berikut: Pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang

berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, Dokumentasi, dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data/informasi melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian, Pedoman Observasi, yaitu berupa catatan-catatan untuk mencatat hal-hal yang terjadi pada saat observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, yang suatu teknik pengolahan data yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik lisan maupun tulisan dari para narasumber yang diteliti. Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:91) yang menyatakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

Komponen dalam analisis data, yaitu :

#### 1) Reduksi Data

Diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan segera dilakukan analisis data melalui reduksi data dengan

merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan setelah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

## 2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang paling sering adalah dalam bentuk teks naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

## 3) Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang

dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, namun penulis memilih menggunakan triangulasi dalam menguji keabsahan data. Menurut Sugiyono (2010:125) Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan menilai balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh. Langkah-langkah triangulasi dengan sumber, adalah :

- a) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara

- b) Membandingkan apa yang dilakukan orang didepan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang penelitian
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dari berbagai kalangan.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Faktor Personal/Individu**

Faktor personal / individu yaitu berupa pengetahuan, keterampilan dan kemampuan kehumasan selama ini ditugaskan kepada individu yang tidak memiliki latarbelakang pendidikan kehumasan secara formal melainkan hanya memiliki latar belakang pendidikan kesehatan dan hanya memiliki pengalaman diorganisasi. Pegawai Bidang Humas dan Promosi dituntut untuk dapat mengembangkan kemampuan diri mereka secara otodidak dalam menjalankan program kerja kehumasan. Latarbelakang kemampuan organisasi saja tidak cukup untuk melakukan peran sebagai administrator humas. Karena humas

merupakan fungsi penting dari pelayanan maka seorang koordinator humas yang memiliki latarbekanag pendidikan humas yang baik sangat penting bagi keefektifan kegiatan oprasional mereka. Sama pentingnya, bahwa Koordinator Humas dan Promosi harus menetapkan kebijaksanaan yang dapat diterima oleh publik dan bertindak sesuai dengan kepentingan publik.

Kepercayaan diri dan motivasi juga mempengaruhi kinerja organisasi dar faktor personal. Motivasi yang diberikan oleh Direktur RS Untan secara moral kepada individu sudah sangat baik, tetapi bentuk motivasi dan dukungan secara pendanaan dan fasilitas kehumasan belum diberikan sehingga kemungkinan besar kurang optimalnya pelayanan kehumasan kepada publik terhambat oleh pendanaan baik untuk memproduksi produk-produk humas maupun biaya oprasional pegawai humas. Komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai -nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

Komitmen yang dimiliki oleh Koordinator Bidang humas untuk menjaga nilai-nilai organisasi dan menjaga keberlangsungan berjalannya program humas sudah sangat baik. Tetapi keterbatasan

tenaga humas, kurangnya fasilitas untuk melaksanakan program kehumasan serta belum adanya pendanaan untuk program tersebut menghambat komitmen yang mereka miliki. Selain itu koordinator bidang humas juga memiliki pekerjaan yang merangkap sebagai pelayanan medik yang mengharuskan membagi waktu pekerjaannya dibagian tersebut lebih banyak dari pada bagian humas. Berdasarkan hasil observasi peneliti komitmen yang baik tapi tidak diimbangi dengan tenaga, fasilitas, dan pendanaan yang tidak optimal serta waktu pekerjaan yang tidak di atur dengan baik menyebabkan belum berjalannya program kerja yang telah disusun oleh Bidang Humas dan Promosi RS Untan.

### **Faktor Kepemimpinan**

Direktur RS Untan kurang memberikan dorongan secara praktis dengan kata lain hanya memberikn tugas-tugas yang pada umumnya bagian kehumasan sudah mengetahuinya. Kurang adanya arahan secara praktis untuk menerapkan program-program humas yang telah disusun sebelumnya. Dorongan semangat dan arahan dan dukungan yang diberikan oleh Direktur RS Untan secara moral kepada individu sudah cukup baik mengingatkan visi dan misi RS Untan kepada pegawainya

tetapi, bentuk dukungan secara pendanaan dan fasilitas yang belum ada masih menjadi masalah bagi Bidang Humas dan Promosi RS Untan.

Manajer bagian humas pada Rumah Sakit Universitas Tanjungpura mempunyai nama jabatan “ Koordinator Bidang Humas dan Promosi”. Fungsi manajer humas bermacam-macam menurut keadaan dan besar kecilnya organisasi dan luas lingkup programnya. Seorang manajer humas harus memiliki kemampuan sebagai pengevaluasi sikap, keyakinan, kecenderungan dan tujuan, juga sebagai seorang penasihat bagi manajemen dan atas kebijaksanaan dan pelaksanaan yang mempengaruhi opini publik; dan sebagai seorang ahli komunikasi. Manajer humas harus mampu memanfaatkan fakta-fakta sebagai hasil penelitian mengenai opini dan menggunakannya untuk merencanakan dan memperhitungkan biaya suatu program humas. Sebagai seorang administrator, harus mengorganisasikan staf, mendelegasikan wewenang, menetapkan tanggung jawab, dan mengawasi produksi media komunikasi serta pelaksanaan program humas.

### **Faktor Tim**

Tim kerja Bidang Humas dan Promosi RS Untan telah membentuk

kepercayaan, kekompakan dan keeratan yang baik untuk setiap kegiatannya. Bidang Humas dan Promosi belum memiliki tim kerja yang tetap. Tim kerja tersebut merupakan pegawai RS Untan yang memiliki tugas dan fungsi tersendiri dan bukan merupakan khusus membidangi pekerjaan humas dan promosi di RS Untan. Pembentukan tim humas hanya secara situasional jika diperlukan saja. Artinya dalam menjaga konsistensi kekompakan dalam pelaksanaan program kerja sangat kurang, hal tersebut dilihat dari tidak tetapnya tim kerja yang dibentuk oleh Bidang Humas dan Promosi RS Untan. Kekompakan sulit dibentuk jika anggota tim berbeda-beda setiap tahunnya, alhasil kekompakan tersebut harus dibangun dari awal kembali disetiap program kerjanya, disadari atau tidak dengan berbeda-bedanya anggota tim pada tiap tahunnya maka hal ini akan berdampak pada tingkat kinerja tim yang dibentuk oleh Bidang Humas dan Promosi. Pada dasarnya pelaksanaan sebuah program yang rutin semestinya dilaksanakan oleh tim kerja yang tetap guna mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan sebelumnya. Namun jika melihat kondisi yang ada sulit rasanya untuk mengevaluasi hasil kerja tim sebelumnya.

## **Faktor Sistem**

Sistem kerja yang mereka terapkan sesuai hirarki organisasi yang ada dan koordinasi dalam membuat program. Pengajuan program dimulai dari Direktur kepada Bidang humas dan promosi untuk mengerjakan. Fasilitas pendukung operasional kegiatan humas seperti komputer dan alat percetakan selama ini menggunakan fasilitas pribadi dan alat percetakan menggunakan fasilitas bagian administrasi. Hal tersebut sangat berbeda dengan pernyataan Direktur RS Untan yang menyatakan sudah adanya dan fasilitas. Artinya dalam penyediaan fasilitas kerja kemungkinan tidak diawasi langsung oleh pemimpin sehingga munculnya perbedaan pernyataan dari kedua hasil wawancara tersebut. Pihak manajemen RS Untan seharusnya menyediakan fasilitas kerja yang lengkap untuk melaksanakan program kerja humas yang telah disusun. Pamflet tentang pelayanan rumah sakit dibuat pada saat rumah sakit tersebut baru diresmikan. Ruang kerja khusus beserta fasilitas pendukungnya belum disediakan oleh pihak manajemen RS Untan sehingga Bidang Humas dan Promosi dalam beraktifitas pada ruang praktik poli gigi.

Belum adanya staf tetap yang menjadi admin pada akun media sosial RS

Untan juga menjadi penyebab tidak berjalannya publikasi pada media sosial. Penggunaan media sosial seharusnya bisa dioptimalkan ditengah kondisi belum adanya pembiayaan pada bidang Humas dan Promosi, karena publikasi dengan media sosial bisa di oprasionalkan di hanya menggunakan fasilitas jaringan internet rumah sakit dan laptop/*smartphone* pribadi tanpa menggunakan biaya yang mahal. Media cetak berupa standing banner dibuat oleh Pihak RS Untan sebagai media penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung rumah sakit. *Standing banner* tersebut berisi tentang biaya pelayanan kesehatan dan fasilitas-fasilitas yang ada di RS Untan tetapi baru ditempatkan pada tanggal 23 November 2016. Sebaiknya pada saat pembukaan rumah sakit sudah ditampilkan untuk memberi infomasi kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **Faktor Kontekstual**

Tekanan kerja yang disebabkan beban kerja dan belum adanya tim humas yang tetap dirasakan menjadi masalah yang harus cepat diatasi oleh pihak RS Untan. Karyawan Bidang Humas dan Promosi RS Untan merupakan karyawan yang memiliki tugas dan fungsi sebagai karyawan struktural

bagaian administrasi dan bagian pelayanan kesehatan. RS Untan sangat kurang memperhatikan keadaan pegawainya, hanya memfokuskan kegiatannya kepada publik eksternal, padahal seharusnya karyawan mendapat perhatian yang sama dan seimbang sehingga pegawai tidak dituntun dengan beban kerja yang merangkap supaya program yang telah disusun berjalan dengan baik. Penanganan keluhan harus cepat ditangani agar tidak menjadi masalah yang rumit bagi RS Untan. Tekanan tersebut menjadi hal yang lumrah pada setiap rumah sakit. Persaingan promosi rumah sakit juga bukan menjadi tekaan bagi Bidang Humas dan Promosi RS Untan karena mereka telah berkoordinasi dengan rumah sakit lain untuk sepakat tidak menjual jasa kesehatan tapi memberikan jasa pelayanan kesehatan yang paling baik.

Alur pelayanan BPJS juga menjadi masalah pelayanan di RS Untan karena pihak dari BPJS kurang mensosialisaikan tentang sistem pelayanan jasa asuransi kesehatan kepada masyarakat. Kemudian pihak RS Untan juga sudah memberikan pengertian kepada pasien tentang alur pelayanan BPJS namun banyak pasien yang masih kurnag mengerti dengan sitem alur pelayanan dan baiaya pelayann kesehatan menggunakan BPJS, sehingga terjadi *miss*

komunikasi antara petugas RS Untan dengan pasien maupun pihak keluarga mengenai kejelasan pelayanan tersebut.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan mengenai Kinerja Humas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan Faktor Personal/Individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, yaitu belum adanya adanya praktisi humas yang memiliki latar belakang pendidikan humas ataupun komunikasi yang membidangi Bidang Humas dan Promosi di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. Hal tersebut mengakibatkan kegiatan kehumasan di RS Untan belum berjalan dengan baik sesuai program kerja yang telah dibuat.

1. Faktor Personal/Individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, yaitu belum adanya adanya praktisi humas yang memiliki latar

belakang pendidikan humas ataupun komunikasi yang membidangi Bidang Humas dan Promosi di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. Hal tersebut mengakibatkan kegiatan kehumasan di RS Untan belum berjalan dengan baik sesuai program kerja yang telah dibuat.

2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dukungan dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan oleh menejer dan team leader. Pimpinan rumah sakit khususnya Direktur Rumah Sakit Universitas Tanjungpura hanya memberikan dorongan secara moral dan motivasi memberikan arahan saja, tidak memberikan dorongan secara tampak. Pengawasan tentang fasilitas Humas dan Promosi juga belum optimal, dilihat adanya perbedaan pendapat yang menyatakan adanya fasilitas pendukung, sedangkan kenyatannya belum ada.

3. Faktor Tim, yaitu belum adanya pegawai Bidang Humas dan promosi yang tetap. Pegawai bidang Humas dan Promosi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura dipekerjakan ketika diperlukan saja dan sifatnya kondisional saja jika diperlukan. Pegawai humas tersebut diambil dari pegawai yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang lain, baik itu dari staf administarsi Rumah Sakit Universitas

Tanjungpura dan bagian Tata Usaha rumah sakit tersebut. Hal tersebut mengakibatkan kekompakan tim kerja sulit dibentuk dalam menjalankan program Bidang Humas dan Promosi RS Untan.

4. Faktor Sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur, yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Sistem kerja yang diterapkan hanya bersifat kondisional saja jika diperlukan, dan untuk fasilitas yang mendukung kegiatan Bidang Humas dan Promosi seperti ruangan khusus, komputer dan lain-lain belum ada, masih menggunakan fasilitas yang ada dan fasilitas milik pribadi.
5. Faktor Kontekstual, meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Tekanan internal berupa banyaknya porsi pekerjaan yang membebankan pegawai serta belum adanya pegawai humas yang tetap. Tekanan internal berupa miss komunikasi antar apsien dan petugas pelayanan, baik itu pelayanan umum maupun pelayanan BPJS.

## F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran mengenai Kinerja Humas Rumah Sakit Universitas Tanjungpura adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Universitas Tanjungpura harus menempatkan setiap pegawainya pada tugas pokok dan fungsi yang semestinya. Koordinator Bidang Humas dan Promosi harus ditugaskan kepada individu yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu Komunikasi atau Humas dan sudah memiliki pengalaman bekerja sebagai seorang Humas suatu organisasi atau lembaga konsultan Humas.
2. Pemimpin Rumah Sakit Universitas Tanjungpura khususnya Direktur RS Untan harus memberikan arahan dan dorongan secara nyata, bukan hanya sekedar arahan yang bersifat umum yang sudah diketahui pegawainya. Direktur Rumah Sakit Universitas Tanjungpura memberikan dukungan secara tampak yang berupa pengajuan fasilitas untuk mendukung pekerjaan Bidang Humas dan Promosi dan adanya pengalokasian dana khusus untuk bagian tersebut.
3. Bidang Humas dan Promosi harus memiliki tim yang tetap agar kekompakan

tim tetap terjaga, bukan hanya diambil dari pegawai yang memiliki tugas pokok dan fungsinya bukan sebagai humas. Untuk mengisi pegawai Bidang Humas dan Promosi Manajemen Rumah Sakit Universitas Tanjungpura dituntut untuk melakukan rekrutmen pegawai yang memiliki latarbelakang pendidikan Komunikasi atau Kehumasan.

4. Sistem organisasi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura harus menempatkan Bidang Humas dan Promosi bukan hanya sebagai pelengkap, tapi terdapat dalam struktur organisasi dan diakui keberadaannya. Fasilitas Bidang Humas dan Promosi harus lengkap, adanya ruangan khusus dengan fasilitas komputer dan jaringan internet yang memadai.
5. Bidang Humas dan Promosi dituntut untuk mampu mengahapi kondisi tekanan dalam bentuk apapun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik itu tekanan internal maupun tekanan eksternal. Ketika mendapatkan tekanan berupa keluhan dari pasien Humas dan Promosi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura harus menyampaikan informasi tersebut secara jelas agar keluhan tersebut dapat tertangani. Jika bentuk keluhan tersebut

mengenai alur pelayanan BPJS yang kurang diketahui petugas, maka pihak BPJS harus mengadakan penyuluhan kepada petugas rumah sakit yang memberikan palayan BPJS.

## G. REFERENSI

### Buku :

- Dwiyanto, Agus,dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hafizah, Evi. 2014. *Peran Public Relations*. Pontianak : Pontinak Press
- Irianta Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Realtions*. Bandung: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Koentjaraningrat. 1992. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moeheriono. 2012. *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moelong, Lexi. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Public*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Wirawan, 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Data Manusia Teori, Aplikasi, Dan Penelitian*. Jakarta: Edward Tanujaya.

### **Skripsi**

Sari, Fita Maya. 2009. “*Peran Public Relations Rumah Sakit Roemani Semarang dalam Membangun Citra Positif dimasyarakat*”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Chintya, Stephanie. 2013. “*Tingkat Kompetensi dan Kinerja Praktisi Public Relations Rumah Sakit*”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
 Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124  
 Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Sutan Ahmad Ridho Habahap  
 NIM / Periode lulus : E01111044 / II  
 Tanggal Lulus : 8 Maret 2017  
 Fakultas/ Jurusan : ISTP / IAN  
 Program Studi : IAN  
 E-mail address/ HP : Sutan@rhg@gmail.com / 08969422874

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (\*) pada Program Studi IAN Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

KINERJA HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Ditandatangani/ disetujui  
 Pengelola Jurnal  
[Signature]  
D. Pakdi MAB  
 NIP. 19720905200212003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 6 April 2017  
[Signature]  
 Sutan A. R. H.  
 NIM. E0111044

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)