

**PERAN PUBLIC RELATIONS (PR) DALAM MELAKSANAKAN  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) UNTUK  
MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK ANTARA RUMAH SAKIT ABDUL  
RAHMAN BUNDA PRABUMULIH DENGAN MASYARAKAT  
PRABUMULIH**

**Skripsi**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**Oleh :**

**Muhammad Fadhil**

**07031381320057**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2019**

**PERAN PUBLIC RELATIONS (PR) DALAM MELAKSANAKAN  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) UNTUK  
MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK ANTARA RUMAH SAKIT ABDUL  
RAHMAN BUNDA PRABUMULIH DENGAN MASYARAKAT  
PRABUMULIH**

**Skripsi**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Oleh :

**Muhammad Fadhil**

**07031381320057**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN PUBLIC RELATIONS (PR) DALAM MELAKSANAKAN CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) UNTUK MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK  
ANTARA RUMAH SAKIT ABDUL RAHMAN BUNDA PRABUMULIH DENGAN  
MASYARAKAT PRABUMULIH

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada Tanggal 19 Desember 2019

Pembimbing I

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP. 197905012002121005

Pembimbing II

1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.  
NIP. 199208222018031001

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kingus M. Sobri, M.Si.  
NIP. 196311061990031001

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP. 197905012002121005

ILMU ALAT PENGABDIAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "PERAN PUBLIC RELATIONS (PR) DALAM MELAKSANAKAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) UNTUK MEMELIHARA HUBUNGAN BAIK ANTARA RUMAH SAKIT ABDUL RAHMAN BUNDA PRABUMULIH DENGAN MASYARAKAT PRABUMULIH" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal:  
Palembang, 19 DESEMBER 2019

Pembimbing:

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005
2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.  
NIP. 199208222018031001

Penguji:

1. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom. M.I.Kom  
NIP. 199205312019031018

Mengetahui, 20/12/20  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

ILMU ALAT PENGABDIAN

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.  
NIP. 197905012002121005

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fadhil  
NIM : 07031381320057  
Tempat dan Tanggal Lahir : Prabumulih, 12 Mei 1994  
Program Studi/Jurusan : Hubungan Masyarakat/Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Peran *Public Relations (PR)* Dalam Melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* Untuk Memelihara Hubungan Baik Antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih Dengan Masyarakat Prabumulih.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fadhil  
NIM. 07031381320057

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Ridho Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan suatu proses untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Konsentrasi : Hubungan Masyarakat Universitas Sriwijaya dengan judul Peran *Public Relations* dalam melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* untuk memelihara hubungan baik antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. *Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya*
2. *Bapak Andries Lionardo, S.IP., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan pembimbing I Skripsi.*
3. *Bapak Oemar Madri bafadhal, S.I.Kom., M.Si, Selaku Pembimbing II skripsi.*
4. *Seluruh Dosen pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi Kampus Palembang Universitas Sriwijaya.*
5. *Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.*
6. *Seluruh Keluarga dan saudara-saudaraku.*

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Fadhil  
NIM.0703138132005



## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Abdul Rahman Prabumulih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati dari fenomena yang terjadi. Menurut Creswell (Dalam Raco,2010:7) mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Tujuan utama *Public Relation* adalah menciptakan hubungan positif perusahaan yang merupakan hasil persepsi individu tentang perusahaan. *Corporate Social Responcibility* merupakan cara untuk mendapatkan hubungan baik perusahaan,citra perusahaan terbentuk karena penilaian *Stakeholder* terhadap perusahaan. PR Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih menyadari ini agar terbentuk penilaian positif terhadap Rumah Sakit Abdul Rahman Prabumulih, pada pelaksanaan pelaksanaan CSR semua karyawan yang hadir yang bertugas diwajibkan memakai seragam rumah sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dan juga harus ada baliho atau spanduk Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.

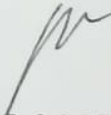
**Kata Kunci** : *Public Relation,Corporate Social Responcibility,Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih*

Pembimbing I



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP: 197905012002121005

Pembimbing II



Oemar Madri Bafadal, S.I.Kom, M.Si  
NIP: 199208222018031001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP: 197905012002121005

10/7  
4

## ABSTRACT

This research was conducted at Abdul Rahman Bunda Prabumulih Hospital. This research uses a qualitative research approach with descriptive analysis, Bogdan and Taylor in Moloeng (2007: 4) defines qualitative research as a research procedure that produces descriptive data in the form of written or oral words from people and observed behavior from the phenomenon that occurs. According to Creswell (in Raco, 2010: 7) defines it as an approach or search to explore and understand a central phenomenon. To understand the central symptom the researcher interviewed participants by asking general and rather broad questions. The main purpose of public relations is to create a positive company relationship that is the result of individual perceptions about the company. Corporate social responsibility is a way to get good corporate relations, the company's image is formed because of stakeholder evaluations to the company. The homework of Abdul Rahman Bunda Prabumulih Hospital realized this was to form a positive assessment for Abdul Rahman Bunda Prabumulih Hospital, when the CSR activities of all employees present and on duty were obliged to wear the uniform of Abdul Rahman Bunda Prabumulih Hospital and also there must be a billboard or House banner Abdul Rahman Bunda Prabumulih's illness.

**Keywords :** Public Relations (PR), Corporate Social Responsibility (CSR) , PT Pertamina EP Asset 2 Prabumulih Field.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

Oemar Mardi Bafadal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP: 197905012002121005



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Teori <i>Public Relations</i> .....	11
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.2.2 Hubungan Komunikasi dan <i>Public Relations</i> .....	14
2.2.3 Definisi <i>Public Relations</i> .....	17
2.2.4 Peranan <i>Public Relations</i> .....	18
2.2.5 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> .....	19
2.2.6 Kegiatan dan Sasaran <i>Public Relations</i> .....	20
2.3 Teori Corporate Social Responsibility (CSR) .....	21
2.3.1 Definisi Corporate Social Responsibility (CSR).....	21
2.3.2 Prinsip-prinsip Corporate Social Responsibility (CSR).....	22
2.3.3 Manfaat Corporate Social Responsibility (CSR) .....	23

2.3.4	Faktor-faktor Dalam Corporate Social Responsibility (CSR).....	24
2.4	Teori Yang Digunakan .....	25
2.5	Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	28
3.2	Definisi Konsep .....	28
3.3	Fokus Penelitian.....	29
3.4	Unit Analisis Data.....	31
3.5	Penentuan Informan.....	31
3.6	Teknik Penentuan Informan .....	32
3.7	Sumber Data .....	33
3.8	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.9	Teknik Analisis Data .....	35
3.10	Teknik Keabsahan Data.....	36
3.10	Jadwal Penelitian .....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih .....	38
4.2	Sejarah Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih .....	39
4.3	Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih....	40
4.4	Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih ...	41
4.5	Produk/pelayanan Unggulan Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.....	42
4.6	Visi dan Misi, Falsafah, Motto dan Tujuan Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih .....	44
4.7	Falsafah Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.....	44
4.8	Motto Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih .....	45
4.9	Tujuan Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.....	45
4.10	Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih... 46	
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
5.1	Peran <i>Public Relations(PR)</i> Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dalam menjalankan program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> ? .....	50

5.1.1	Penasehat Ahli .....	51
5.1.2	Fasilitator Komunikasi .....	56
5.1.3	Fasilitator Pemecahan Masalah .....	63
5.2	Peran <i>Public Relations</i> (PR) dalam memberikan dampak positif terhadap hubungan baik melalui program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih.....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>		<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>94</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Salah Satu Kegiatan CSR.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

1. *Balasan permohonan izin penelitian dari Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.....85*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan diberlakukannya otonomi daerah pada sepuluh tahun terakhir ini memberikan motivasi bagi daerah untuk selalu menumbuhkembangkan sarana dan prasarana umum salah satu yang menjadi bagian penting bagi kehidupan manusia adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dewasa ini sudah mengalami perubahan yang mendasar dan merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis. Kegiatan utama pelayanan rumah sakit adalah melayani kesehatan, pelayanan ini mencakup proses pemulihan kesehatan yang berakibat perolehan laba bagi rumah sakit. Hal tersebut akan dilakukan penilaian oleh pasien sebagai publik dan berakibat kepada hubungan baik atau tidak baik antar rumah sakit dan publik. Beberapa pelayanan yang umum diberikan rumah sakit adalah sebagai berikut: Instalasi rawat inap, Instalansi laboratorium, Instalasi gawat darurat, Rehabilitasi kesehatan, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Gizi, dan Pemulasaran jenazah. Peran rumah sakit sebagai industri jasa merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat sosio ekonomi dimanapelayananlebih bersifat sosial namun tetap memperoleh laba dengan cara pengelolaan yang secara benar dan profesional dalam bekerja.

Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih didirikan oleh seorang dokter yang mendedikasikan diri sebagai spesialis kebidanan dan kandungan yaitu dr. H. Abdul Rachman, M. SpOG, M.M yang dimulai dari sebuah "Rumah bersalin Anita" pada tahun 1995 dengan hanya 24 tempat tidur. Seiring dengan perjalanan waktu kemudian tumbuh dan berkembang menjadi Rumah Sakit Anak dan Bersalin

Bunda Prabumulih pada tahun 1996 dengan 41 tempat tidur. Pada tahun 2007 terbit Surat Keputusan Kantor Wilayah Propinsi Sumatera Selatan No. YM.02.04.6.2.10467 berubah menjadi Rumah Sakit Umum Swasta dengan nama Rumah Sakit Bunda Prabumulih di bawah pengelolaan PT. Abdul Rahman Muhamad berubah menjadi Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih Bunda dengan 91 tempat tidur pada tahun 2007. Mengingat kurangnya fasilitas pelayanan dengan jumlah penduduk di kota Prabumulih dan banyaknya permintaan masyarakat akan fasilitas pelayanan, khususnya untuk Kelas Perawatan Utama, maka pihak manajemen Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih mengembangkan sarana dan prasarannya, dengan membangun gedung baru yang peletakan batu pertamanya dilakukan pada pertengahan tahun 2007, diatas area tanah seluas 28.000 M2 dengan kontruksi bangunan Rumah Sakit didirikan dari tahun 2007 sampai dengan 2008 sehingga pada tanggal 09 Mei 2008 Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih mengoperasikan gedung baru yang terletak di jalan Angkatan 45 kelurahan Gunung Ibul Barat kecamatan Prabumulih Timur 31121 kota Prabumulih. Gedung baru Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih yang telah di operasionalkan ini di desain secara khusus dengan konsep "Hotel Style Hospital" dengan 172 tempat tidur, hal ini dilakukan agar dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan fasilitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih Prabumulih. Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih Prabumulih dibangun dengan 3 lantai membentuk dengan bangunan utama A, bangunan di sisi kanan gedung B dan di sisi kiri gedung C, namun dengan berjalannya waktu dan semakin meningkatnya

jumlah pasien maka pada bulan Agustus 2015 melakukan penambahan gedung di lantai 3 gedung A untuk ruang perawatan kelas I. Bangunan Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih Prabumulih memiliki beberapa bagian ruangan, untuk Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Kebidanan, Instalasi Farmasi, Unit Kamar Operasi, Unit Radiologi dan Laboratorium, dan pelayanan penunjang lainnya.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan apabila Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih sudah cukup memiliki jam terbang dan pengalaman yang cukup lama. Dalam menjalankan kegiatan operasional, Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih memiliki divisi penting sebagai penyambung lidah antar Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan publik dan antar Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan pihak internal dan eksternal, divisi tersebut adalah Hubungan Masyarakat (Humas) atau sering disebut dengan *Public Relations*. Pada saat sebelumnya, peran dan tugas-tugas *Public Relations* untuk di beberapa perusahaan hanya dianggap sebagai pelengkap saja, bahkan peran dan tugas-tugas dari divisi *Public Relations* bisa dirangkap oleh divisi lain. Dengan berjalannya waktu, pemahaman mengenai peran dan tugas-tugas *Public Relations* sudah dianggap penting dalam kelangsungan sebuah perusahaan. Hal ini terbukti dengan lebih banyaknya perusahaan yang sudah menempatkan *Public Relations* secara khusus tidak lagi dirangkap oleh divisi lain. Divisi *Public Relations* sudah menjadi hal yang diprioritaskan dalam suatu perusahaan, perusahaan menyadari apabila divisi *Public Relations* harus ada untuk menangani permasalahan dalam hal perolehan, pengolahan dan penyampaian data

dan informasi untuk kepentingan perusahaan. Data dan informasi diperlukan masyarakat untuk mengetahui sebuah perusahaan dan produk serta pelayanan yang diberikan perusahaan, dan dengan adanya *Public Relations* tentu akan mempermudah masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Menurut Dr. Rex Harlow dalam Rustam (2010:16) *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecederungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. Menurut Wibisono (2007:4) dapat dijelaskan: “*CSR* dapat didefinisikan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (*triple bottom line*) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan”. Sedangkan menurut Wahyudi & Azheri (2008:143) dapat dijelaskan: “*CSR* sebagai tanggung jawab suatu organisasi yang atas dampak dari keputusan dan aktivitasnya terhadap masyarakat dan lingkungan, melalui perilaku transparan dan etis”. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *CSR* merupakan komitmen perusahaan dalam melaksanakan tanggungjawab sosial atas dampak kegiatan perusahaan untuk bertindak etis dan memperhatikan lingkungan internal dan lingkungan eksternalnya.



*Corporate Social Responsibility (CSR)* secara umum merupakan salah satu kegiatan perusahaan yang memberikan kontribusi terhadap masyarakat dengan cara menyeimbangkan perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan, kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)* menjadi salah satu faktor penentu penciptaan sebuah reputasi yang baik. Namun, kinerja perusahaan yang tertuang dalam pelaksanaan *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang baik haruslah memiliki penilaian yang jelas. Karena saat ini *Corporate Social Responsibility (CSR)* memang menjadi isu yang selalu dibicarakan di kalangan dunia usaha. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), yaitu Perseroan Terbatas (PT) berkewajiban untuk berperan dalam Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat pada umumnya.

*Public Relations* Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih menjadi komponen utama dalam hal komunikasi kesehatan pada pelayanan kesehatan primer, dimana komunikasi ini harus dimulai dengan dialog atau diskusi antara berbagai pihak seperti petugas kesehatan dan warga lokal. Tantangan utama dalam komunikasi kesehatan terutama dalam memelihara hubungan baik antar Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih. Dalam memelihara hubungan baik tersebut diperlukan partisipasi, pemberdayaan secara holistik dan antara sektor terkait serta berkesinambungan dengan menggunakan berbagai strategi. Salah satu upaya *Public Relations* Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dalam rangka memelihara hubungan baik

dengan masyarakat Prabumulih, salah satunya dengan melakukan berbagai publikasi terkait kegiatan-kegiatan rumah sakit, yaitu mengenai *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang dilakukan rumah sakit, event dan seminar kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit, sosialisasi dengan masyarakat, menyaring informasi negatif terkait pelayanan rumah sakit dan memberikan informasi yang jelas dan positif terhadap masyarakat dalam hal pelayanan rumah sakit. Pada saat *Public Relations* Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility (CSR)* akan menjadi waktu yang tepat untuk melakukan sosialisasi mengenai program dan fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih kepada masyarakat Prabumulih terutama masyarakat sekitar terlebih dahulu, dengan demikian hubungan baik akan tetap terpelihara.

*Public Relations* Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dilaksanakan di bawah seksi atau bidang humas dan pemasaran. Dengan adanya struktur seperti ini diharapkan *Public Relations* dapat berjalan sesuai dengan kompetensi dan memiliki kemampuan kuat berkomunikasi dan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih. Dengan seksi atau bidang terpisah maka humas dan pemasaran Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih akan memiliki kedudukan yang kuat dalam manajemen rumah sakit agar ketika terjadi krisis memiliki peran dalam keputusan. Sebagai seksi atau bidang yang baru (humas) di Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih, humas dibentuk di tahun 2018 dan tidak menjadi seksi atau bidang tersendiri akan tetapi bergabung dengan pemasaran. Dengan melihat

keadaan tersebut, kemungkinan terjadi tumpang tindih dapat terjadi sehingga diperlukan koordinasi dan evaluasi sebagai seksi atau bidang yang baru di Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih. Dengan adanya seksi atau bagian humas, secara perlahan beberapa fungsi humas yang sebelumnya belum tampak jelas, mulai berangsur tampak ke permukaan, seperti salah satu contoh dalam memberikan informasi mengenai pengolahan limbah Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih yang menjadi bagian tugas dari humas. Pada pertengahan tahun 2018 seksi atau bagian humas mulai memberikan informasi kepada masyarakat di sekitar Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih yang terkena dampak secara langsung maupun tidak langsung atas pengolahan limbah yang dihasilkan dari operasionalisasi Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. *Bagaimana Peran Public Relations Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dalam menjalankan program Corporate Social Responsibility (CSR) ?*
2. *Bagaimana Peran Public Relations dalam memberikan dampak positif terhadap hubungan baik melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih?*

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk mengetahui peran Peran *Public Relations* dalam melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)*

untuk memelihara hubungan baik antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih mengingat cukup luasnya wilayah kota Prabumulih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penulis dapat lebih memahami bagaimana Peran *Public Relations* dalam melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* untuk memelihara hubungan baik antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui mengenai *Public Relations* dalam melaksanakan *Corporate Social Responsibility (CSR)* untuk memelihara hubungan baik antara Rumah Sakit Abdul Rahman Bunda Prabumulih dengan masyarakat Prabumulih dan menginformasikan kepada masyarakat kota Prabumulih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. LinggAbdul Rahman *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Firsan Nova. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Pers. 2011.
- Imran, Maharani. *Peran Public relations Pada Program CSR Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Perusahaan*. Jurnal LPPM: Paradigma, 2012
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. 1994.
- Mardikanto, Totok M.S. *Corporate Social Responsibility ( Tanggung Jawab Sosial Korporasi)*. Alfabeta. 2014
- Rahadhini, MD. *Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility*. Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta. 2016
- Rahmahwati, Alfianida. 2012 . *Strategi Komunikasi Public Relations (Pr) Yang Dilakukan Penerima Beasiswa Djarum Plus Dso Surabaya Tahun 2011-2012 Dalam Implementasi "Community Empowerment"*.
- Ri'aeni, Ida. *Visi Pembangunan Berkelanjutan Program Corporate Social Responsibility (CSR) pada Perusahaan di Cirebon. Prosiding Seminar Nasional Indocompac 2016, "Urgensi Bisnis dan Komunikasi dalam Memperkuat Peran Indonesia Menghadapi Dinamika Ekonomi dan Politik Global"*. Universitas Bakrie, Jakarta, 2-3 Mei 2016.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2007.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public relations dan komunikasi, Konsep dan Aplikasi*. Rajawali Press. 2012
- Sendjaja. Sasa Djuarsa. *Pengantar Komunikasi*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. Jakarta. 2002.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto. *Dasar-dasar Public relations*. Remaja Rosdakarya. 2007.
- Vegawati,Silvania Mira. Srikandi Kumadji, Dahlan Fanani. *Pengaruh Program Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Perusahaan (Survey Pada Warga di Desa Sidodadi Kelurahan Kalirejo Kecamatan Lawang Kabupaten Malang)*. Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Brawijaya, Malang, 2016



Wahyudi, Isa & Busya Azheri. *Corporate Social Responsibility (prinsip, pengaturan, dan Implementasi)*. Kerjasama In-Trans Institute dan Inspire, 2008.

Wibisono. Yusuf. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Fascho Publising. Gresik. 2007.

Widjaja, Drs. A. W. Komunikasi. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Cetakan Kedua. 2010.

Wilbur Scramm. Donald F Roberts. *The Nature of Communication Between Humans. The Procces and Effect of Mass Comm*. Chicago: Univ of Illinois Press. 1997.

Yosal Iriantara. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2007.