

**MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS PADA RSI SITI KHADIJAH
PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata I (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh:
Putri Ranti Ayu Andori
07031381722193

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

“Manajemen Public Relations pada RSI Siti Khadijah Palembang dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit”

Skripsi

Oleh :

Putri Ranti Ayu Andori
07031381722193

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 4 Agustus 2021

Pembimbing :

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


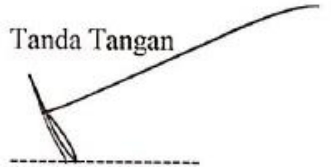
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 19920531201932018

Penguji :

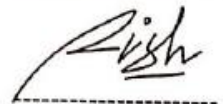
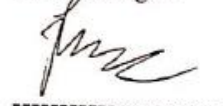
1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

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

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

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



HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Manajemen Public Relations pada RSI Siti Khadijah
Palembang dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Putri Ranti Ayu Andori

07031381722193

Pembimbing I

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

Tanda Tangan



Tanggal

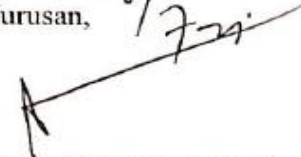
Pembimbing II

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 19920531201932018



16 Juli 2021

Mengetahui, 28/7/21
Ketua Jurusan,



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- “ *Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya*”
(Q.S. Al-Baqarah : 286)
- Do the best, let Allah do the rest.
- Believe in yourself!
- Time heals everything.

Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

- Ayah dan ibu yang selalu membimbing, menjaga, dan memberikan semangat serta motivasi untuk saya.
- Adik-adikku (Adel, Salsa, Mia) dan Nyai, Serta semua Keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang selalu menemani, memberikan segala motivasi positif, semangat, serta kasih sayang yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis untuk selalu berproses menjadi lebih baik lagi.
- Dosen Pembimbing saya, Bapak Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si dan Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom, M.I.Kom.
- Teman-teman saya dan Ilmu Komunikasi 2017.
- Serta Almamater saya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Ranti Ayu Andori
NIM : 07031381722193
Tempat dan Tanggal Lahir : Baturaja, 05 Mei 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Public Relations pada RSI Siti Khadijah Palembang Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit

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,



Putri Ranti Ayu Andori

NIM. 07031381722193

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang maha Pengasih lagi penyayang. Puji Syukur tidak lupa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat-Nya yang tak ternilai sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini. Skripsi dengan judul “Manajemen *Public Relations* pada RSI Siti Khadijah Palembang Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit” yang disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, banyak pelajaran yang didapatkan, bimbingan dan arahan serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat dalam menyelesaikan pembuatan proposal penelitian ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhanahuwata’ala beserta Suri Tauladan Nabi Muhammad SAW atas kemudahan dan kelancaran Nya pada setiap proses yang penulis lewati sehingga bisa melewati dan menyelesaikan dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.Scc. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan selaku dosen pembimbing I yang setiap saat selalu memberikan semangat, dukungan, serta ilmu dan pengalaman dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan proposal penelitian.
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing II yang setiap saat selalu memberikan semangat, dukungannya, serta ilmunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan proposal penelitian.
6. Ibu Febrimarani Malinda, S.Sos., MA selaku dosen pembimbing akademik yang setiap saat selalu memberikan semangat, dukungannya, serta ilmunya untuk penulis selama penyusunan proposal penelitian.

7. Mbak Sertin dan Mbak Anty selaku administrasi jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya yang setiap saat selalu bersedia mengingatkan dan membantu penulis khususnya dalam hal administrasi skripsi.
8. Ayahku tersayang Rahmad, Ibuku tersayang Mardiyanti AmKep. SKM, Adik-adikku tersayang (Adel, Salsa dan Mia) dan nyai tersayang (Rusdiana) Serta semua Keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang selalu memberikan segala motivasi positif, semangat, serta kasih sayang yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis untuk selalu berproses menjadi lebih baik lagi.
9. RSI Siti Khadijah Palembang yang sudah bersedia membantu penulis menyusun proposal penelitian.
10. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan bantuan, dukungan, motivasi, sekaligus penyemangat dalam menyelesaikan proposal penelitian ini (Ana, Finda, Vedra, Lyene, Destia, Naya, Erin, Selvi, Ratih, Vina dan Umik). Terimakasih karena sudah memberikan saran serta dukungan dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
11. Teman-Teman Seangkatan 2017 Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya Palembang.
12. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per-satu.

Semoga Allah memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini, aamiin. Demikian dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga proposal penelitian ini mampu memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Palembang, 03 Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.2. Pengertian Manajemen	11
2.2.1. Fungsi dan Tujuan Manajemen	12
2.3. Pengertian Hubungan Masyarakat.....	13
2.4. Manajemen Hubungan Masyarakat	15
2.4.1. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat.....	15
2.5. Teori-Teori yang Relevan.....	15
2.5.1. Model Strategic Management Public Relations	15

2.5.2. Manajemen Hubungan Masyarakat Menurut Mc Elreath	16
2.5.3. Manajemen Hubungan Masyarakat Menurut L.F. Urwick	19
2.5.4. Manajemen Hubungan Masyarakat Menurut Dessler.....	20
2.5.5. Manajemen Hubungan Masyarakat Menurut Scott M. Cutlip & Allen H. Center	21
2.6. Pentingnya Citra bagi Perusahaan	22
2.6.1. Pengertian Citra.....	22
2.6.2. Pentingnya citra bagi perusahaan.....	23
2.6.3. Faktor-faktor pembentuk citra perusahaan.....	23
2.7. Teori yang Digunakan	24
2.7.1. Teori Manajemen Hubungan Masyarakat Menurut Mc Elreath	24
2.8. Kerangka Teori	24
2.9. Kerangka Pemikiran	26
2.10. Penelitian terdahulu	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.1.1. Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Definisi Konsep.....	33
3.3. Fokus Penelitian.....	34
3.4. Unit Analisis dan Unit Observasi.....	36
3.5. Key Informan, Kriteria Informan dan Informan Terpilih.....	37
3.5.1. Key Informan	37
3.5.2. Kriteria Informan dan Informan Terpilih	37
3.6. Data dan Sumber Data.....	37
3.6.1. Data.....	38
3.6.2. Sumber Data	38
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8. Teknik Keabsahan Data	40

3.9. Teknik Analisis Data	41
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM	43
4.1 Profil RSI Siti Khadijah Palembang	43
4.2 Tujuan RSI Siti Khadijah Palembang	44
4.3 Visi Misi RSI Siti Khadijah Palembang	44
4.3.1 Visi	44
4.3.2 Misi	44
4.4 Makna logo RSI Siti Khadijah Palembang	45
4.5 Jajaran Direksi Divisi Humas	46
4.6 Program-Program Humas RSI Siti Khadijah Palembang	47
4.7 Deskripsi Informan	48
BAB V	49
HASIL DAN ANALISIS	49
5.1 Perencanaan	50
5.1.1 Rencana	50
5.1.2 Tujuan	61
5.1.3 Prediksi	63
5.2 Pengorganisasian	64
5.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	64
5.3 Kepemimpinan	65
5.3.1 Gaya Kepemimpinan	66
5.3.2 Apresiasi	67
5.4 Penyusunan Kepegawaian	70
5.4.1 Struktur Kepegawaian	70
5.4.2 Pengembangan kinerja karyawan	72
5.5 Pengkomunikasian	74
5.5.1 Eksternal	74
5.5.2 Internal	79

5.6 Pengawasan	80
5.6.1 Program kerja	81
5.6.2 Teknis	82
5.7 Penilaian.....	83
5.7.1 Penilaian Kinerja Pegawai	83
5.8 Diskusi Hasil Penelitian	86
BAB VI.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
6.1. Kesimpulan.....	89
6.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ringkasan Ulasan	5
Gambar 1. 2 Tanggapan dan <i>Review</i> pasien 1 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah.....	6
Gambar 1. 3 Tanggapan dan <i>Review</i> pasien 2 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah.....	7
Gambar 1. 4 Tanggapan dan <i>Review</i> pasien 3 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah.....	8
Gambar 4. 1 Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.....	43
Gambar 4. 2 Logo RSI Siti Khadijah Palembang.....	45
Gambar 5. 1 Silaturahmi dan Audiensi RSI Siti Khadijah Palembang	51
Gambar 5. 2 Promosi yang dilakukan oleh RSI Siti Khadijah Palembang di website resminya.....	54
Gambar 5. 3 Promosi melalui Medsos Instagram oleh RSI Siti Khadijah Palembang ..	55
Gambar 5. 4 Salah satu kunjungan Humas RSI Siti Khadijah Palembang ke rekanan Puskesmas.....	56
Gambar 5. 5 Koordinasi dalam pemberian informasi dan edukasi dengan komunitas lembaga lanjut usia Indonesia.....	57
Gambar 5. 6 Kunjungan Kerja Bank Indonesia.....	58
Gambar 5. 7 Kegiatan <i>marketing</i> RS dengan PT Angkasa Pura	60
Gambar 5. 8 Seminar Nasional Perhumasri.....	60

Gambar 5. 9 Salah satu bentuk reward yang di dapatkan oleh Humas RSI Siti Khadijah Palembang	68
Gambar 5. 10 Salah satu bentuk kegiatan pengembangan kinerja karyawan.....	73
Gambar 5. 11 Kotak Saran RSI Siti Khadijah Palembang	74
Gambar 5. 12 Rapat yang diadakan oleh RSI Siti Khadijah Palembang.....	79
Gambar 5. 13 Salah satu tanggapan dan <i>review</i> pasien terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1. Rincian Variabel Penelitian.....	35

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Alur Pemikiran	28
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Instalasi Humas, <i>Marketing & MOU</i>	46
Bagan 5. 1 Struktur Organisasi Instalasi Humas, <i>Marketing, & MOU</i>	71

DAFTAR SINGKATAN

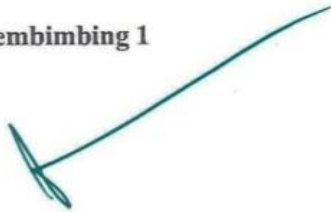
PR	<i>Public Relations</i>
Humas	<i>Hubungan Masyarakat</i>
SDM	<i>Sumber Daya Manusia</i>
RSI	<i>Rumah Sakit Islam</i>
MOU	<i>Memorandum Of Understanding</i>
Medsos	<i>Media Sosial</i>
ICU	<i>Intensive Care Unit</i>
YKKBI	<i>Yayasan kesejahteraan karyawan Bank Indonesia</i>
PERHUMASRI	<i>Perhimpunan Hubungan Masyarakat Indonesia</i>
SOP	<i>Standar Operasional</i>
BPJS	<i>Badan Penyelenggara Jaminan Sosial</i>
Jamsostek	<i>Jaminan Sosial Tenaga Kerja</i>
ATK	<i>Alat Tulis Kantor</i>
PMKP	<i>Pengendalian Mutu Keselamatan Pasien</i>
PKRS	<i>Promosi Kesehatan Rumah Sakit</i>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen public relations RSI Siti Khadijah Palembang dalam meningkatkan citra rumah sakit. RSI Siti Khadijah Palembang merupakan rumah sakit swasta berbasis islami dan berpredikat B. Berdasarkan predikat tersebut seharusnya RSI Siti Khadijah Palembang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik, akan tetapi dengan hasil observasi awal peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit masih belum optimal. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori manajemen humas yang dikemukakan oleh Mc Elreath yang menyatakan bahwa kegiatan manajemen humas mencakup fungsi utama manajemen secara keseluruhan yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, penyusunan kepegawaian, pengkomunikasian, pengawasan, dan penilaian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa dari 7 dimensi, hanya 5 dimensi yang sudah menerapkan dengan baik dan 2 dimensi lainnya kurang baik. Saran dalam penelitian ini ialah mempunyai persiapan program kerja rencana kedua, memaksimalkan budaya senyum, sapa, salam khususnya pada segi sikap, dan melibatkan karyawan dalam segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

Kata Kunci: Citra, Manajemen, Public Relations, Rumah Sakit.

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



Miftha Pratiwi. S.I.Kom., M.I.Kom
NIP.199205312019032018

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



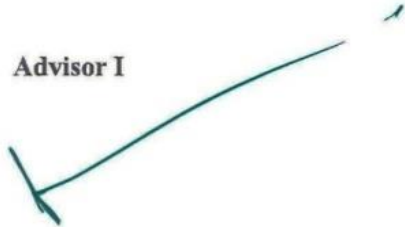
Dr. Andries Lionardo. S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

This study aim to explain public relations managemen of Siti Khadijah Palembang Hospital in improving the image of the Hospital. Based on the predicate, Siti Khadijah Palembang Hospital should have better service quality, however with the results of initial observations, the researcher found the services that had been provided by the hospital staff were still not optimal. The theory that used in this research is Public Relations Management Theory by Mc Elreath which states that public relations management activities include the main functions of management as a whole, namely planning, organizing, leadership, staffing, communication, supervision, and assessment. The research method used in this study is a qualitative method. Data collection techniques used in this study are in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study found that out of 7 dimensions there are only 5 dimensions that have been implemented well and the other 2 dimensions are dissatisfactory. Suggestions in this study are to have a second plan of work program preparation, maximize the culture of smiles and greetings, especially in terms of attitude, and involving employees in all activities carried out by the hospital.

Keywords: Hospital, Image, Management, Public Relations

Advisor I



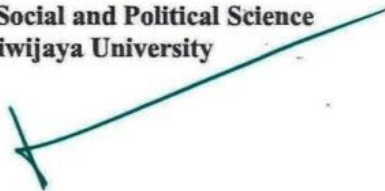
Dr. Andries Lionardo. S.IP. M.Si
NIP. 197905012002121005

Advisor II



Miftha Pratiwi. S.I.Kom. M.I.Kom
NIP.199205312019032018

**Head of Departement
Communication Science
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap instansi atau sebuah organisasi pada dasarnya memiliki seorang PR (*public relations*) dalam struktur organisasi instansi atau organisasi tertentu. PR (*Public Relations*) berperan penting dalam menjaga dan membangun citra positif dalam suatu organisasi atau instansi. PR menentukan keberlangsungan instansi dan organisasi dengan cara yang positif. Artinya, PR merupakan sumber informasi terpercaya dari sebuah organisasi, lembaga, dan pemerintahan. Menurut Baskin, Aronof & Lattimore (Putra, 2014) menyatakan bahwa PR atau biasa dikenal dengan sebutan *Public Relations* adalah upaya institusi maupun organisasi untuk menjalin hubungan yang baik dan harmonis antara organisasi tersebut dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, PR menduduki posisi strategis dalam keberhasilan organisasi. Hal ini sejalan dengan tujuan *public relations* dalam organisasi, yaitu menekankan bahwa *stakeholders* dapat memahami maksud baik organisasi dalam organisasi tertentu secara internal maupun eksternal.

Pada dasarnya komunikasi dalam *Public Relations* (hubungan masyarakat) dalam suatu organisasi ada dua macam, yaitu memahami kebutuhan masyarakat umum, kemudian mengelola kebutuhan tersebut dengan membuat kebijakan yang pasti, yang kemudian akan dikaitkan dengan ruang lingkup internal. Ruang lingkup eksternal dalam suatu organisasi mengacu pada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dan pengaruh terhadap organisasi (publik atau masyarakat). Dalam keberhasilan suatu organisasi, publik eksternal dapat memainkan peran atau kontribusi yang penting, dikarenakan organisasi merupakan perwakilan dalam mengelola publik internal, sehingga untuk mencapai tujuan organisasi dapat ditentukan oleh kepercayaan publik eksternal.

Publik eksternal maupun internal semacam ini tentunya tidak lepas dari peran manajemen. Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau lembaga

yang merupakan khalayak internal, dan mereka berperan penting dalam proses manajemen untuk mencapai tujuannya. Robert J. Eaton, dikutip (Ayuni, Syifaik, & Fauziah, 2018:25) mengatakan “*The Only we can beat the competition is with people*” (“Suatu hal bisa dipatahkan ialah persaingan dengan orang-orang”) kalimat ini meyakinkan bahwa keberadaan SDM pada pengelolaan suatu organisasi atau lembaga akan menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Tentunya jika tidak ada organisasi atau manajemen internal maka tidak akan mampu secara efektif dan efisien untuk mewujudkan cita-cita bersama dan tujuan yang ingin dicapai.

Baskin, Aronof & Lattimore (dalam (Putra, 2014)) menyatakan “Bahwa kegiatan yang harus dilakukan oleh praktisi humas bertujuan membantu organisasi, merumuskan filosofi, visi misi, serta menentukan tujuan-tujuan organisasi hingga mencapai tujuan tersebut”. Artinya humas merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi, akan tetapi berkaitan dengan manajemen organisasi. Penjabaran tersebut menunjukkan bahwa Humas dapat mencapai fungsi dari manajemen yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik dan diharapkan dapat menyeimbangkan kepentingan organisasi.

Menurut George R. Terry (1972) dalam dari Ruslan (Ruslan, 2016:1) menerangkan manajemen merupakan suatu proses yang mempunyai berbagai kegiatan semacam perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan serta pengawasan yang tujuannya melaksanakan penentuan serta pencapaian sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan dengan melibatkan SDM (Sumber Daya Manusia) serta rangkaian struktur yang lain. Manajemen suatu organisasi atau lembaga tidak hanya membahas cara-cara untuk mengimplementasikan rencana organisasi atau lembaga tersebut agar terlihat baik di kalangan khalayak biasa seperti masyarakat, media biasa, media baru, bahkan pemerintah. Publik internal dalam organisasi dapat beroperasi sesuai dengan harapan dan rencana serta menggunakannya sebagai dasar agar tidak menimbulkan masalah. Departemen manajemen kehumasan mempunyai tanggung jawab untuk membentuk atau memelihara citra positif dalam organisasi atau lembaga guna menjaga citra yang baik di mata masyarakat. PR atau *Public Relations* merupakan suatu pengendalian

perihal PR baik secara internal maupun eksternal yang memiliki keterkaitan dengan adanya citra lembaga, untuk meningkatkan *image* dan kualitas yang baik agar tetap mendapatkan adanya perhatian dari khalayak umum karena adanya perubahan dan pengembangan tersebut”.

Berdasarkan hal tersebut, maka hubungan yang baik harus dijalin oleh suatu lembaga atau organisasi dengan *stakeholders* terutama dalam hal menjalin hubungan yang harmonis dengan pelanggan dan karyawan untuk membentuk citra yang baik bagi perusahaan. Citra adalah tujuan utama, reputasi dan pencapaian perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya metode atau struktur tertentu yang harus diterapkan oleh organisasi secara terstruktur agar dapat memenangkan reputasi yang baik bagi perusahaan. Citra dikatakan penting karena merupakan kesan keseluruhan komunitas terhadap perusahaan. Salah satu institusi yang mengimplementasikan kehumasan dalam sistem organisasi adalah rumah sakit.

Salah satu rumah sakit besar dengan predikat paripurna yang ada di kota Palembang, salah satunya adalah RSI Siti Khadijah Palembang adalah rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan berbasis islami dan menjadi salah satu lembaga amal pengobatan kesehatan di bawah Yayasan Islam Siti Khadijah. Selain itu, RSI Siti Khadijah Palembang merupakan RSI dengan predikat kelas B yang ada di Palembang, dengan bertambahnya jumlah rumah sakit dan perkembangan kualitas pelayanan, fokus dan tujuan RSI Siti Khadijah tidak hanya untuk meningkatkan jumlah pasien yang percaya pada rumah sakit, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan RSI Siti Khadijah tentunya sangat bergantung pada kualitas karyawan tersebut. Jika kesetiaan karyawan terjaga, maka karyawan akan meningkatkan kualitas mereka. Rumah sakit membutuhkan karyawan yang setia untuk memaksimalkan kualitas karyawan itu sendiri dan layanan yang mereka berikan kepada pasien. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik atau pasien mendapat kesan negatif, maka akan menimbulkan kesan negatif juga bagi rumah sakit. Sebaliknya bila rumah sakit memiliki kesan positif maka akan timbul kesan yang

baik akan rasa hormat dan manfaat bagi citra rumah sakit tersebut. Evaluasi masyarakat ini sangat mempengaruhi reputasi rumah sakit. Untuk membangun reputasi yang baik, kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan perlu diperhatikan, karena meningkatnya rasa tanggung jawab antar pegawai akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada instansi dan masyarakat.

Setiap organisasi memiliki beberapa cara untuk meraih tujuan dan kualitas SDM dalam hal loyalitas karyawan. Ini adalah sesuatu yang tidak bisa diabaikan. Begitu pula dengan Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Khadijah Palembang. Dalam laman resmi <http://rsi-sitikhadijah.com/blog/>, motto dari RSI Siti Khadijah Palembang ialah “bekerja sebagai ibadah, ridha dalam pelayanan”, sementara tujuan rumah sakit ini ialah menjadi sarana pengabdian dalam melaksanakan maksud dan tujuan Yayasan Islam Siti Khadijah Palembang, ialah membina, memelihara dan meningkatkan kesejahteraan umat dibidang kesehatan, merupakan perwujudan iman dan amal saleh kepada Allah SWT.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap situasi RSI Siti Khadijah, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit masih belum optimal. Evaluasi terhadap kinerja rumah sakit (kualitas pelayanan) semakin diperkuat dengan penilaian kinerja (kualitas pelayanan) rumah sakit yang mendapat *rating* dan komentar yang kurang baik sehingga membuat pasien (pihak eksternal) merasa kurang nyaman dan menyebabkan timbulnya kesan negatif kepada masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Akhirnya timbulah citra negatif rumah sakit Siti Khadijah. Hal tersebut menunjukkan semangat kerja karyawan masih rendah.

Gambar 1. 1
Ringkasan Ulasan



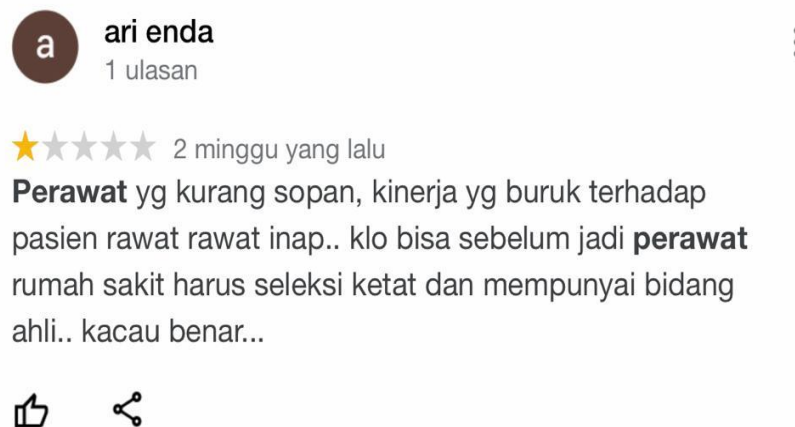
Sumber: Olahan Peneliti, 2021.

Dari 78 review pada ulasan google RSI Siti Khadijah Palembang peneliti mendapatkan berbagai macam rating dari pasien yang pernah berobat kesana, macam-macam rating tersebut diklasifikasikan sebagai bintang 1-5 dari klasifikasi tersebut rumah sakit cukup banyak menerima bintang 1 dari pasiennya hal tersebut dikarenakan pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut juga bisa mengindikasikan bahwa benar adanya rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Pada klasifikasi review google ulasan, ada beberapa tanggapan bintang yang diberikan oleh responden, ulasan yang ada di google review dijabarkan mulai dari rentang bintang 2 sampai dengan bintang 5. Berangkat dari ulasan google tersebut, sebagian responden

lebih banyak memberikan bintang 5, dan karena hal ini peneliti menyimpulkan bahwa RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang kurang baik. Alasan kenapa penting meneliti manajemen humas di RSI Siti Khadijah.

Gambar 1. 2

Tanggapan dan *Review* pasien 1 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah

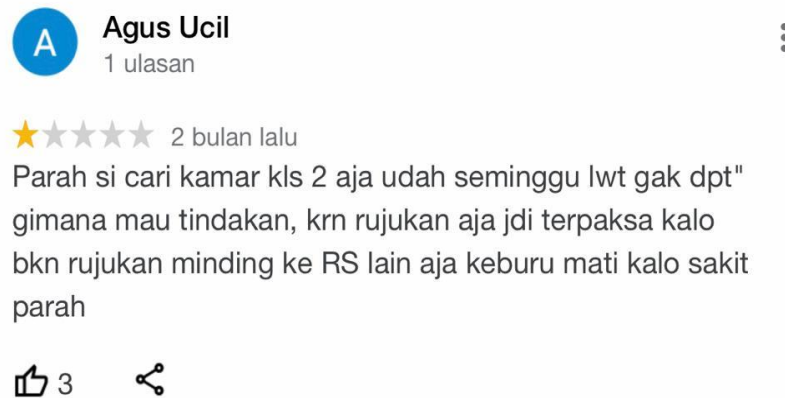


Sumber : Ulasan Google mengenai RSI Siti Khadijah, 2021.

Pada gambar 1.2. dijelaskan bahwa tanggapan dari pihak pasien, mengenai perawat yang kurang sopan serta kinerja yang kurang baik terhadap pasien rawat inap di rumah sakit Siti Khadijah Kota Palembang.

Gambar 1. 3

Tanggapan dan *Review* pasien 2 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah

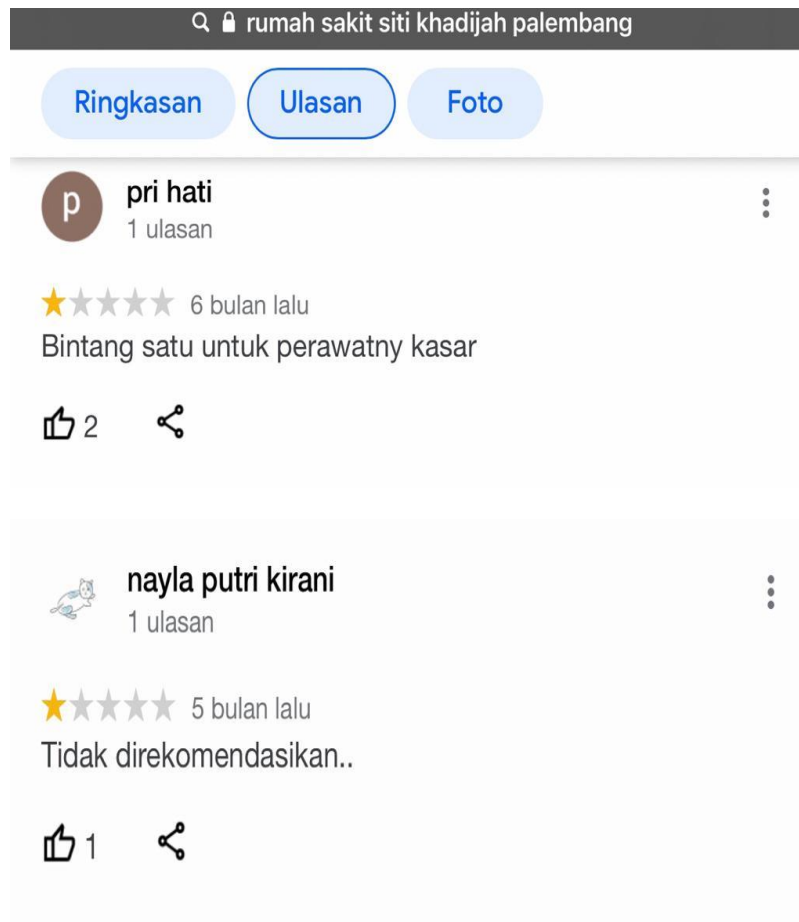


Sumber : Ulasan Google mengenai RSI Siti Khadijah, 2021.

Pada gambar 1.3. ada tanggapan dari pasien yang bernama Agus terkait kualitas pelayanan rumah sakit. Saat melayani pasien, respon rumah sakit terhadap pengobatan kurang baik. Dari segi kualitas pelayanan penunjang, rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, namun pelayanan yang diberikan bukan yang terbaik. Oleh karena itu, perlu dibangun suasana komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan untuk menunjang kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (karyawan, kualitas pengetahuan dan disiplin waktu).

Gambar 1. 4

Tanggapan dan *Review* pasien 3 terhadap kualitas pelayanan RSI Siti Khadijah



Sumber : Ulasan Google mengenai RSI Siti Khadijah, 2021.

Pada gambar 1.4. dijelaskan bahwa dari pihak pasien, kecepatan perawatan rumah sakit lambat dan responnya pun kurang responsif, karena salah satu perawatnya bersikap angkuh. Oleh karena itu, pengelolaan yayasan atau manajemen dari yayasan harus diperhatikan lagi. Khususnya dari segi sikap.

Berikut wawancara dengan salah satu pasien Rawat Jalan RSI Siti Khadijah yang berinisial DH. Ia mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para karyawan sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa oknum karyawan yang kurang ramah dalam pelayanan. Hal ini mengakibatkan citra RSI Siti Khadijah menjadi buruk.

Namun, sejauh ini belum ada keluhan yang signifikan hanya saja perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar mencapai standar. Salah satu bentuk pelayanan dari perawat misalnya sikap yang hangat, tersenyum, melayani dengan sepenuh hati agar pasien merasa nyaman dan dihargai.

Pernyataan tersebut semakin diperkuat dengan wawancara mendalam salah satu informan yaitu pasien Rawat Inap RSI Siti Khadijah Palembang yang berinisial Z, yang mengatakan bahwa “*RSI Siti Khadijah belum sepenuhnya memberikan kinerja yang baik pada pasien karena ketika diminta bantuan responnya lama dan tidak dilayani dengan baik contohnya, kekurangannya perawatnya tidak sigap dan Kualitas pelayanan yang kurang bagus*”. (Sumber hasil wawancara mendalam, 18 Juni 2021). Berdasarkan kutipan wawancara mendalam tersebut dengan salah satu pasien BPJS rumah sakit yang berinisial Z, yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal dan kurang baik sehingga dapat menyebabkan pasien merasa kurang nyaman ketika berobat di RSI Siti Khadijah Palembang.

RSI Siti Khadijah merupakan institusi kesehatan yang pelanggan utamanya adalah masyarakat, sehingga tindak lanjut pelayanan kesehatan sangat penting dilakukan. Mengingat fungsi institusi kesehatan kepada pasien, maka institusi kesehatan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, mengingat citra rumah sakit memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi, maka peneliti melakukan penelitian ilmiah terkait Manajemen Public Relations RS Islam Siti Khadijah Palembang untuk meningkatkan citra rumah sakit, menjalin hubungan interpersonal yang baik, semangat kerja dan rasa memiliki.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dan deskriptif karena fokus masalah pada penelitian ini termasuk ke dalam masalah yang kompleks dan bersifat dinamis. Maka dari itu, diperlukan data yang mendalam untuk mengecek keadaan terkini oleh para ahli di bidang yang akan diteliti.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti mengemukakan rumusan masalah terkait penelitian “Manajemen *Public Relations* RSI Siti Khadijah dalam Meningkatkan Citra Rumah sakit” melalui penemuan masalah ialah:

“Bagaimana Manajemen *Public Relations* RSI Siti Khadijah Palembang dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit” ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dituju peneliti yaitu: untuk mengetahui “Manajemen *Public Relations* RSI Siti Khadijah Palembang dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit”.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, peneliti mengharapkan adanya manfaat yang didapat baik pada sisi teoritis dan praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya manajemen *public relations* dalam meningkatkan citra perusahaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi RSI Siti Khadijah

Dalam praktek di bidang ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam pengelolaan kehumasan guna meningkatkan citra perusahaan.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman kepada publik tentang peran dan tanggung jawab melalui manajemen *public relations* RSI Siti Khadijah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni, Diah Syifaik & Nur Dinah Fauziah. 2018. *People dalam Manajemen Pemasaran Syariah*. Jurnal Syariah dan Hukum Islam, Vol 3 No 3.
- Aimah, Siti & Yanti Dwi Ulfa. 2020. *Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik SMAN Darussholah Singorujuh Banyuwangi*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol 2 No 1.
- Daft, Richard L. 2012. *Era Baru Manajemen (Terj.Tita Maria Kanita)*. Jakarta: Salemba Empat
- Edwin, dkk.2019. *Loyalitas Karyawan dan Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan*. Universitas Prima Indonesia: Philanthropy Journal of Psychology, Vol 3 Nomor 1.
- Fajri, C. 2017. *Peran Humas Dalam Meningkatkan Loyalitas Stakeholder Universitas Ahmad Dahlan*. Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, 47.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2020. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Iriyana. 2014. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif. <file:///C:/Users/asus/Downloads/Documents/Teknik%20Pengumpulan%20Data%20Metode%20Kualitatif.pdf>. (Diakses pada 18 Januari 2021 pukul 15:30).
- Jefkins, Frans. 2014. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Khasali, Rhenald. 2006. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kencana, Haris. 2009. *Public Relations : Peluang dan Tantangan*. <https://media.neliti.com/media/publications/23169-ID-public-relations-peluang-dan-tantangan.pdf> (diakses pada 10 Januari 2021, Pukul 13.15)
- Lattimore, Dan & dkk. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Mukarom, Zainal dan Mahibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Mustafa. 2017. Strategi Humas dalam meningkatkan citra kantor kesyahbandaranutamaMakassar.file:///C:/Users/asus/Downloads/Documents/NU RFAIDAH%20REZKY%20MUSTAFA.pdf. (Diakses pada 18 januari 2021, Pukul 15.30)
- Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M.Tengah. 2017. BAB III Metode Penelitian. <https://eprints.uny.ac.id/53574/4/4.BAB%20III%20TAS%201341624007.pdf>. (Diakses pada 18 Januari 2021, Pukul 17.00)
- Purba. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Ilmu Komunikasi: Universitas Riau.
- Putra, I Gusti Ngurah. 2014. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Repository Univesitas Terbuka.
- Rahmawati, Yuke. 2015. *Manajemen Public Relations Sebagai Alat Etika Komunikasi Bisnis Islam*.Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum: UIN Syarif Hidayatullah.
- RSI Siti Khadijah. 2020. Profil RSI Siti Khadijah Palembang. <Http:rsi-sitikhadijah.com/>
- Rahmat. 2009. Penelitian Kualitatif. Jurnal Equilibrium Vol. 5, No.9
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, Rosady. 2017. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers
- Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta,CV.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady Akbar. 2017. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Wahidmurni. 2017. Pemaparan metode penelitian kualitatif. Jurnal ilmu tarbiyah dan keguruan: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Zulkifli & dkk. 2019. *Pengantar Manajemen*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya