

Hubungan Pelayanan Humas dengan Kepuasan Informasi *Stakeholders Internal* dengan Kepuasan Informasi Publik *Internal* di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung

Fadlur Rochman Laudza^{*}, Ani Yuningsih

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

frlaudza@gmail.com, ani.yuningsih@gmail.com

Abstract Public Relations of Dr. Hasan Sadikin Hospital Bandung is a unit in charge of managing communication and information between the hospital and stakeholders, both internal and external. The function of public relations is very important today, especially in building good relationships and creating a good image of the institution, the role of public relations in hospitals has the task of being a bridge of information. In connection with excellent and quality service in connection with satisfaction, according to Barata (2003) there are 6 factors that affect service quality, namely ability (ability), attitude (attitude), appearance (appearance), attention (attention) and responsibility (accountability). Information satisfaction refers to the extent to which people are satisfied with the information they receive, besides being an important indicator to assess the effectiveness of communication in information services. This research was conducted at Dr. Hasan Sadikin Hospital Bandung, as it is known that Dr. Hasan Sadikin Hospital Bandung is a leading health institution in West Java Province. This study aims to measure the level of relationship between public relations services and internal stakeholders' information satisfaction at Dr. Hasan Sadikin Hospital Bandung. The research population is internal stakeholders consisting of doctors, nurses and administrative staff. This study uses a quantitative approach with a correlation method. The sampling technique used total sampling technique. The results showed that there was a relationship between excellent service and information satisfaction in Dr. Hasan Sadikin Bandung hospital employees, with a correlation test result of 0.745. The relationship category is strong, significant, positive and unidirectional.

Keywords: *Public Relations, Information Satisfaction, Effective Communication.*

Abstrak. Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan unit yang bertugas mengelola komunikasi dan informasi antara rumah sakit dengan *stakeholders*, baik *internal* maupun *eksternal*. Fungsi Humas menjadi sangat penting di zaman sekarang, terutama dalam membangun hubungan yang baik dan menciptakan citra yang baik tentang lembaga, peran humas di rumah sakit memiliki tugas menjadi jembatan informasi. Berkaitan dengan pelayanan prima dan berkualitas yang di hubungkan dengan kepuasan maka, menurut Barata (2003) ada 6 faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention) dan tanggung jawab (accountability). Kepuasan informasi mengacu pada sejauh mana masyarakat puas dengan informasi yang mereka terima selain itu menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas komunikasi dalam pelayanan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, seperti yang diketahui Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan instansi kesehatan terkemuka di Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat hubungan antara pelayanan humas dengan kepuasan informasi *stakeholders internal* di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Populasi penelitian adalah *stakeholders internal* terdiri dokter, perawat dan tenaga administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan informasi pada pegawai rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, dengan hasil uji korelasional sebesar 0.745. Kategori hubungan kuat, signifikan, positif serta searah.

Kata Kunci: *Humas, Kepuasan Informasi, Komunikasi Efektif.*

A. Pendahuluan

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah salah satu rumah sakit umum pusat yang terletak di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Didirikan pada tahun 1920 dan diresmikan pada tanggal 15 Oktober 1923, rumah sakit ini awalnya bernama *Het Algemeene Bandoengche Ziekenhuis* dan telah mengalami berbagai perubahan nama serta fungsi sepanjang sejarahnya. Saat ini, rumah sakit ini memiliki kapasitas lebih dari 900 tempat tidur dan merupakan rumah sakit rujukan nasional yang menyediakan berbagai layanan kesehatan. Berbagai unit layanan, termasuk humas, bekerja bersama untuk memastikan pelayanan yang optimal dan membangun hubungan yang baik dengan *stakeholders*. Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan unit yang bertugas mengelola komunikasi dan informasi antara rumah sakit dengan *stakeholders*, baik internal maupun eksternal. Humas berperan penting dalam menyampaikan informasi terkait kebijakan, layanan, serta kegiatan yang berlangsung di rumah sakit.

Fungsi Humas menjadi sangat penting di zaman sekarang, terutama dalam membangun hubungan yang baik dan menciptakan citra yang baik tentang lembaga (Muchtart & Herdiana, 2016). Dalam konteks lembaga layanan kesehatan, peran humas di rumah sakit memiliki tugas menjadi jembatan informasi dengan *stakeholders*, pelayanan humas yang baik tidak hanya mencakup penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu, tetapi juga melibatkan aspek, seperti yang tercantum dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 82 pasal 1 ayat 2 tahun 2013 yang terkait dengan sistem informasi manajemen rumah sakit, terdapat aspek-aspek seperti responsivitas terhadap kebutuhan pelayanan *stakeholders*, kemampuan dalam menangani isu-isu yang timbul, dan kemampuan dalam membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan.

Berkaitan dengan pelayanan prima dan berkualitas yang di hubungkan dengan kepuasan maka, menurut Barata (2003) ada 6 faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*) dan tanggung jawab (*accountability*). (dalam Lestari and Supriandi 2019). Dengan begitu kepuasan informasi sangat penting untuk memastikan bahwa *stakeholders internal* maupun *eksternal*, merasa terpenuhi dan puas dengan informasi yang mereka terima.

Kepuasan informasi mengacu pada sejauh mana masyarakat puas dengan informasi yang mereka terima selain itu menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas komunikasi dalam pelayanan informasi. Dengan kepuasan informasi yang tinggi maka dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap humas. Seperti yang di ungkapkan oleh DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) dalam sebuah sistem memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan informasi yang baik terjadi ketika khalayak merasa bahwa informasi yang mereka terima tidak hanya relevan dan akurat, tetapi juga memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini membuat *stakeholders* merasa didengar, dipahami, dan dihargai, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap sumber informasi tersebut.

Jika kondisi ketidak efektifan humas di publik internal rumah sakit terjadi maka dapat berdampak pada komunikasi internal, pegawai mungkin tidak memahami arah dan tujuan rumah sakit secara keseluruhan serta tidak mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Komunikasi dapat dikatakan efektif ketika pesan yang dikirim oleh pengirim berhasil diterima dan dipahami oleh penerima. Kebutuhan akan informasi sudah menjadi bagian keseharian kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu menurut (Londa, J.W. 2014). Humas pemerintahan memiliki peran sangat penting dalam mendukung pimpinan untuk meningkatkan dan memelihara reputasi lembaga pemerintahan tersebut.

Memberikan pelayanan prima tersebut tidak akan maksimal jika pelayanan informasi kepada publik internal tidak optimal. Maka peran humas lah memainkan peran penting dalam mengendalikan semua informasi terkait pelayanan rumah sakit untuk menjaga citra positif serta menjalan visi misi rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Berkenaan dengan hal itu, untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit peneliti merasa penting untuk mengkaji berdasarkan beberapa keluhan ketidak puasan publik internal, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji faktor-faktor apa saja sebetulnya yang menyebabkan ketidak puasan pelayanan dari humas, untuk menjelaskan kebijakan dan program yang dimiliki rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung

untuk kepentingan publik internal tersebut, sehingga mengetahui apakah termasuk ketidakpuasan informasi. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan berusaha keras untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini meliputi peningkatan kualitas layanan, pengembangan program-program yang mengutamakan kebutuhan informasi kepada stakeholders baik itu internal dan eksternal, serta penerapan sistem komunikasi yang efektif untuk memastikan pemahaman dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, seperti yang diketahui Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan instansi Kesehatan terkemuka di Provinsi Jawa Barat. Rumah sakit yang menjadi pilihan utama di Provinsi Jawa Barat, dan juga dipercayai sebagai rumah sakit rujukan nasional serta institusi pendidikan yang berkualitas dan kompetitif pada tahun 2019. Faktor tersebut menjadi salah satu alasan kenapa peneliti memilih objek rumah sakit Dr. Hasan Sadikin yang akan menjadi tantangan menarik dalam penelitian ini. Dengan reputasi sebagai rumah sakit terkemuka di Provinsi Jawa Barat dan sebagai rumah sakit rujukan nasional. Dengan hal itu pelayanan rumah sakit Dr. Hasan Sadikin dituntut lebih kompleks karena stakeholders nya luas. Jika dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Bandung, Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin memiliki tantangan yang lebih besar salah satunya jangkauan khalayak publik internal dan eksternal jauh lebih banyak dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Jawa Barat, selain itu jumlah pegawai yang terhitung data pegawai saat ini rumah sakit Dr. Hasan Sadikin memiliki 2.661 yang terdiri dari dokter berjumlah 419, perawat 1.139 dan tenaga kesehatan lainnya dan tenaga administrasi dan tenaga lainnya. Data ini menunjukkan kompleksitas dan skala besar rumah sakit ini, yang tentunya memerlukan strategi komunikasi yang lebih matang dan efektif, baik di kalangan internal rumah sakit maupun dalam berinteraksi dengan publik eksternal. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar hubungan dalam pelayanan rumah sakit dengan kepuasan informasi publik internal di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana hubungan pelayanan rumah sakit dalam aspek ability, attitude, attention, action dan accountability

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional, dengan pendekatan positivisme. Populasi yang diambil dari penelitian ini berjumlah 2.765 pegawai terdiri dari jumlah sebagian publik *internal* atau karyawan yang terkategori primer yang ada di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung yang terdiri dari beberapa bagian terdiri dokter, perawat tenaga kesehatan lainnya dan tenaga administrasi. Penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian ini, menurut Sugiyono (2020) adalah pendekatan penelitian yang berasal dari positivisme karena, pendekatan ini mengikuti prinsip-prinsip ilmiah yang objektif, dapat diukur, rasional, dan sistematis, pendekatan ini dianggap sebagai metode ilmiah atau saintifik. Alasan memakai metode kuantitatif karena data yang akan dianalisis di lapangan berupa data-data kuantitatif yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan alat ukur yang diturunkan dari teori pelayanan prima dan teori kepuasan informasi stakeholders internal di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, alasan digunakannya paradigma positivisme adalah karena paradigma ini memiliki keyakinan, asumsi bahwa program atau aktivitas komunikasi akan memiliki dampak positif, terhadap khalayak sasarannya dalam hal ini aktivitas komunikasinya adalah pelayanan prima yang dilakukan oleh rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Sedangkan efeknya ada pada publik internal yang terdiri dari atas yang terdiri dari staf, dokter, perawat, dan karyawan lainnya di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Paradigma penelitian adalah suatu kerangka berpikir atau sudut pandang yang mengatur cara kita memahami dan mendekati, fenomena yang diteliti. Paradigma yang dimaksud berarti kumpulan nilai, kepercayaan, dan perspektif tentang dunia luar. (Nasution; 1988:2)

Dalam penelitian ini pendekatan korelasional digunakan untuk menguji dua variabel yaitu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan informasi stakeholders internal. Studi korelasional digunakan oleh peneliti untuk menyelidiki hubungan antara variabel X dan Y, khususnya apakah tingkat kepuasan publik internal dan upaya kehumasan yang berkaitan dengan layanan informasi

memiliki korelasi yang substansial. Menurut Sugiyono (2016), penelitian korelasional adalah jenis penelitian yang berkonsentrasi pada hubungan antara dua variabel atau lebih sebagai masalah penelitiannya. Dalam penelitian ini pendekatan korelasional digunakan untuk menguji dua variabel yaitu pelayanan humas dengan kepuasan informasi *stakeholders internal*. Studi korelasional digunakan oleh peneliti untuk menyelidiki hubungan antara variabel X dan Y, khususnya apakah tingkat kepuasan publik internal dan upaya kehumasan yang berkaitan dengan layanan informasi memiliki korelasi yang substansial.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *Disproportionate Stratified Random Sampling* menurut Sugiyono adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Diperoleh jumlah sampel 97 *stakeholders internal*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sementara itu, analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Populasi yang diambil dari penelitian ini yaitu dari jumlah sebagian publik *internal* atau karyawan yang terkategori primer yang ada di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung yang terdiri dari beberapa bagian terdiri PPA (Profesional Pemberi Asuhan) mereka yang secara langsung memberikan asuhan kepada pasien, antara lain dokter, perawat, bidan, ahli gizi dan sebagainya, tenaga kesehatan lainnya dan tenaga administrasi

Dalam teknik pengumpulan data Kuesioner menjadi salah satu teknik yang di pakai oleh peneliti Menurut Sugiyono (2020), Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data di mana peserta menjawab beberapa pertanyaan atau komentar tertulis. Kuesioner akan disebarkan kepada *stakeholders internal* di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, diantaranya terdiri dari dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan lainnya dan tenaga administrasi. Hasil dari jawaban responden tersebut akan dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara variabel pelayanan humas dengan kepuasan informasi *stakeholders internal* di rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Selain itu Untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih besar tentang fenomena yang sedang dilihat, observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti melihat langsung tindakan atau perilaku subjek penelitian. (Riduwan, dalam Ardaya 2016). Dengan menerapkan teknik pengumpulan data observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung cara humas rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, bagaimana informasi disampaikan kepada *stakeholders internal*. Selain itu Studi pustaka Dengan menerapkan teknik pengumpulan data studi pustaka peneliti dapat mengumpulkan bukti dengan mencari referensi dari berbagai buku, jurnal atau literatur yang relevan dan objektif tentang cara humas rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada *stakeholders internal*. Menurut Sugiyono (dalam Ansori et al. 2019), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teori serta referensi lain yang berhubungan dengan nilai, budaya, dan norma yang berlaku dalam situasi sosial yang sedang diteliti.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti menggunakan uji regresi linier untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan humas rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan kepuasan informasi *stakeholders*. Pada bagian ini, kami akan memaparkan temuan-temuan kunci dari penelitian serta membahas implikasi dan relevansinya dalam konteks yang lebih luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan humas, seperti aspek *ability, attitude, attention, action dan accountability* dengan kepuasan informasi secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan *stakeholders* dalam memperoleh informasi. Selanjutnya, pada bagian ini, kami akan membahas lebih detail mengenai temuan-temuan tersebut serta implikasinya terhadap peningkatan pelayanan humas di masa mendatang.

Pada penelitian ini korelasi rank spearman digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel X, yaitu pelayanan prima dan variabel Y, kepuasan informasi. Serta dibantu oleh aplikasi SPSS. Berikut hasil uji Korelasi Pelayanan Prima Humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan Kepuasan Informasi Publik Internal Rumah Sakit:

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi

Correlations			Pelayanan Prima	Kepuasan Informasi
Spearman's rho	Pelayanan Prima	Correlation Coefficient	1.000	.745 **
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	97	97
	Kepuasan Informasi	Correlation Coefficient	.745**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	97	97

Setelah melakukan analisis uji koefisien inferensial dan uji signifikansi antara variabel Korelasi Pelayanan Prima (X) dengan Kepuasan Informasi (Y), peneliti memaparkan hasil analisis dan pembahasan. Hasil penelitian ini menunjukkan korelasi yang positif, bahwa pelayanan prima humas di rumah sakit, akan meningkatkan tingkat kepuasan informasi dari publik internal rumah sakit yang menerima layanan. Hal ini selaras dengan teori Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah hasil dari persepsi terhadap kinerja suatu layanan yang dibandingkan dengan ekspektasi. Jika pelayanan prima humas mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi informasi masyarakat, maka tingkat kepuasan juga akan meningkat secara signifikan.

Dengan hasil temuan penelitian menimbulkan keterkaitan terhadap humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin, yang mampu memberikan perhatian khusus pada aspek komunikasi dalam pelayanan memberikan informasi dengan jelas, tetapi juga menumbuhkan rasa kepuasan yang tinggi kepada publik internal. Menurut teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn (1978). Menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menjaga alur informasi yang baik di dalam sebuah organisasi.

Dalam hal ini, humas rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki peran strategis sebagai jembatan komunikasi terhadap publik internal. Dengan memberikan pelayanan prima yang ditandai dengan kejelasan, keterbukaan, dan konsistensi dalam menyampaikan informasi, humas dapat meningkatkan kepuasan publik internal dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara berbagai aspek pelayanan humas dengan kepuasan informasi stakeholders internal. Pertama, aspek Ability (kemampuan) humas dalam mengolah, menganalisis, dan menyampaikan informasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan stakeholders internal. Kedua, aspek Attitude (sikap) yang proaktif dan responsif dari humas dalam memberikan pelayanan juga berperan penting dalam membangun hubungan yang baik dengan stakeholders internal. Ketiga, aspek Attention (perhatian) yang diberikan humas terhadap kebutuhan dan harapan stakeholders internal turut berkontribusi dalam menciptakan kepuasan. Keempat, aspek Action (tindakan) nyata yang dilakukan humas, seperti merespons pertanyaan dan memberikan solusi, secara langsung memengaruhi rasa kepuasan stakeholders internal. Terakhir, aspek Accountability (akuntabilitas) yang ditunjukkan melalui tanggung jawab humas dalam memberikan pelayanan yang sesuai, akurat, dan relevan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan stakeholders internal. Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi bahwa pelayanan humas yang berkualitas, yang mencakup kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan akuntabilitas, memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan

informasi dan membangun kepuasan stakeholders internal di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Berdasarkan temuan penelitian ini, yang mengkaji hubungan antara pelayanan humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan kepuasan informasi stakeholders internal, peneliti menyarankan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan humas. Pertama, Mempertahankan dan melakukan evaluasi rutin terhadap semua dimensi pelayanan humas, untuk terus menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan informasi kepada stakeholders internal di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Evaluasi ini dapat melibatkan pengukuran kepuasan stakeholders internal secara berkala, serta feedback langsung dari mereka mengenai efektivitas pelayanan humas. Dengan melibatkan stakeholders internal dalam proses evaluasi, rumah sakit dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka, sehingga pelayanan informasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Hal ini juga akan memperkuat hubungan antara humas dan publik internal, menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan transparan. Dengan demikian humas rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat meningkatkan kualitas kelima aspek pelayanan prima, untuk mencapai kepuasan informasi yang optimal di kalangan stakeholders internal.

Berdasarkan temuan penelitian ini, diharapkan adanya penelitian lanjutan mengenai pelayanan prima dengan kepuasan informasi dengan objek rumah sakit namun memiliki subjek yang lebih luas serta lebih mendalam terkait dimensi-dimensi atau indikator yang ada dalam variabel yang telah diteliti

Selanjutnya saran praktis diharapkan staf humas bisa mempertahankan kualitas dan leihb meningkatkan pelayanan prima dalam memberikan informasi kepada stakeholders internal. Selain itu pengembangan staf humas melalui pelatihan berkala yang dapat membantu mereka dalam menjaga profesionalisme dan keandalan dalam berkomunikasi. Diharapkan peningkatan ini akan semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan stakeholders internal terhadap layanan informasi yang diberikan oleh humas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Ani Yuningsih, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang diberikan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen dan tenaga pendidikan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung yang telah membimbing, melayani, dan memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh Pendidikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
3. Kedua orang tua peneliti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, kesabaran serta dukungan yang luar biasa dalam setiap langkah hidup peneliti. Peneliti berharap agar peneliti bisa menjadi anak yang membanggakan bagi kedua orang tua peneliti.
4. Kedua orang tua peneliti senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasehat, kesabaran, serta dukungan yang tak ternilai dalam setiap langkah hidup peneliti. Peneliti berharap dapat menjadi anak yang membanggakan dan membalas segala kebaikan serta pengorbanan yang telah diberikan oleh kedua orang tua.
5. Kepada Ibu Siti Mahmudah, SH, MH. Kes selaku manajer tim kerja hukum dan Humas RSHS saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan, dan arahan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah menemani dan mendukung saya dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan semangat yang tak pernah pudar, bahkan di saat-saat sulit. Kebersamaan kita dalam berbagi ilmu, saling membantu, dan saling menguatkan menjadi salah satu kekuatan terbesar yang membantu saya menyelesaikan skripsi ini.

Daftar Pustaka

- Imran, Maharani. 2022. "Peningkatan Reputasi Dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas."
- IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora 6(3): 108–14.
- SUGIYONO, PROF. DR. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Dr. Ir. Su. Bandung: Alfabeta, cv.
- Putri, Niken A S, Nur Y Sulma, and Pramasti A Pranoto. 2023. "Peran Public Relations Dalam Membangun Komunikasi Dengan Publik Internal Pada PT Indonesia Power Priok POMU." INNOVATIVE: Journal Of Social Science A. Shimp T. Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. 5th ed. Jakarta: Erlangga; 2000.
- Kemendes RI. 2013. "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit." Peraturan Menteri Kesehatan (87): 1–36.
- Abdullah, Prof. Ma'ruf. 2015. Aswaja Pressindo Living in the World That Is Fit for Habitation : CCI's Ecumenical and Religious Relationships.
- Ansori, Yoyo Zakaria, Indra Adi Budiman, and Dede Salim Nahdi. 2019. "Islam Dan Pendidikan Multikultural." Jurnal Cakrawala Pendas 5(2): 110–15.
- Cahyani, Hanniza Dwi, Agus Susanto, and Joko Santoso. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pelayanan Obat Di Kecamatan Kluwut, Kabupaten Brebes." Jurnal Ners 7(1): 420–24.
- Daenuri, Muhammad Ridho, and Tedi Pitri. 2020. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Glostar Indonesia I Cikembar Kabupaten Sukabumi (Studi Pada Divisi Production Planning Inventory Control)." Jurnal Mahasiswa Manajemen 1(1): 47–65. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/issue/view/22>.
- Firnanda listiyanti, D., & Ahmadi, D. (2022). Hubungan antara Tayangan Akun Tiktok @Liputan6.Com dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi. Bandung Conference Series: Public Relations, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i1.1246>
- Hilmi Nur Qisty, & Oji Kurniadi. (2024). Analisis Sistem Informasi pada Komunikasi Organisasi dalam Sosialisasi Aksi Kemanusiaan. Bandung Conference Series: Communication Management, 4(2), 478–484. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v4i2.13483>
- Martian, F., Cempaka Harum, A., Aldama, A., Febriana, M., & Pratama, S. B. (2024). Konstruksi Nasionalisme Generasi Z di Era Media Digital dalam Membangun Ketahanan Informasional. Jurnal Riset Manajemen Komunikasi, 133–140. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v4i2.4399>

- Muhamad Fauzi Rohimat Desfiana, & Karsa, S. I. (2021). Hubungan Penggunaan Instagram Simamaung dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1(1), 23–29. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v1i1.66>
- Rosy Apriandiniwati, & Riza Herna. (2024). Hubungan Terpaan Media Sosial Intagram dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi (JRMK)*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jrmk.v4i1.3862>
- Hereyanto. 2017. “Analisis Capaian Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Kota Banjarmasin.” *MetaCommunication: Journal of Communciation Studies* 2(2): 38–52.
- Kemendes RI. 2013. “Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.” *Peraturan Menteri Kesehatan* (87): 1–36.