

## Strategi Humas dalam Menjaga Citra Rumah Sakit

**R. Hafizhan Viyandika Pratomo\*, Tresna Wiwitan**

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

\*hafizhanviyandika98@icloud.com, tresna@unisba.ac.id

**Abstract.** In the digital era, organizations take advantage of developments in communication technology, and are required to continue to make improvements, even organizations continue to update new strategies in dealing with society or the public, both government and private organizations. This study aims to find out what strategy the Public Relations of Pakuwon Hospital Sumedang Regency does in maintaining the image, the method used in this research is quantitative with descriptive qualitative data studies. The results of this study are the public relations strategy carried out by Pakuwon Hospital, Sumedang Regency in maintaining the image is to do Fact finding (Finding data and facts), in this case the hospital's public relations party accommodates input, criticism, and suggestions submitted by the community, both the surrounding community and patients who perform treatment at Pakuwon Hospital, Sumedang Regency. Planning (Planning), the planning carried out by Pakuwon Hospital by implementing a strategy to improve health services by creating programs or disseminating health information on social media, The programs held are blood donation, social services, medical check-ups, Public Relations as a mediator for patients who died due to Covid-19, and Live Instagram as a means of providing material and information about health. Evaluation (Evaluation), the evaluation carried out always communicates and coordinates with all parties, both staff and patients, with the hospital management, so that if problems are found, they can be responded to quickly and immediately carry out problem solving with the best solution for all parties.

**Keywords:** *Strategy, Public Relations, Image, Digital Age.*

**Abstrak.** Di era digital organisasi memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi, dan dituntut untuk terus melakukan perbaikan, bahkan organisasi terus memperbarui strategi baru dalam menghadapi masyarakat atau public, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang dalam menjaga citra, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan studi deskriptif data kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah strategi humas yang dilakukan pihak Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang dalam menjaga citra adalah dengan melakukan Fact finding (penemuan data dan fakta), dalam hal ini pihak humas rumah sakit menampung masukan, kritik, dan saran yang disampaikan oleh masyarakat baik masyarakat sekitar maupun pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang. Planning (Perencanaan), perencanaan yang dilakukan Rumah Sakit Pakuwon dengan menjalankan strategi meningkatkan pelayanan kesehatan dengan membuat program atau menyebarkan informasi kesehatan di media sosial, program yang diselenggarakan yaitu donor darah, bakti sosial, medical check-up, Humas menjadi mediator bagi pasien yang meninggal karena Covid-19, dan Live Instagram sebagai sarana memberikan materi dan informasi mengenai kesehatan. Evaluation (Evaluasi), evaluasi yang dilakukan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan semua pihak baik itu staff maupun pasien, dengan pihak manajemen rumah sakit, sehingga apabila masalah ditemukan, dapat segera ditanggapi secara cepat dan segera melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang terbaik bagi setiap pihak.

**Kata Kunci:** *Strategi, Humas, Citra, Era Digital.*

## A. Pendahuluan

Sejalan dengan perkembangan pelayanan di bidang kesehatan, penggunaan teknologi melalui media sosial dianggap sangat penting untuk melancarkan penyampaian program dan informasi layanan kesehatan melalui situs yang disajikan oleh instansi itu sendiri, yaitu dengan cara mengeksplor dan memanfaatkan teknologi informasi agar dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan baik dan maksimal (Cutlip, Center, dan Broom, 2007: 512), tanpa mengabaikan media lain yang tetap menjadi hal penting dalam melakukan penyampaian informasi, yaitu media yang sudah dikenal di khalayak seperti majalah, radio, televisi, dan yang lain. Hal ini dilakukan perusahaan atau instansi agar mendapatkan pandangan atau citra positif di mata masyarakat luas sehingga dapat terus berkembang. Mengenai citra rumah sakit, kadang membuat perbedaan pandangan terhadap rumah sakit itu sendiri di mata khalayak atau publik yang kebanyakan mendapatkan komentar dan masukan yang tidak sedikit. Contohnya mengenai suasana di rumah sakit itu sendiri, kenyamanan dan kebersihannya yang kurang diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Tidak sedikit tenaga medis yang tidak memberi informasi yang cukup terhadap pasien, akibatnya kebutuhan pasien tidak terpenuhi. Sebagai salah satu rumah sakit yang berstatus swasta di Kabupaten Sumedang, Rumah Sakit Umum Pakuwon yang pada awalnya dikhususkan hanya untuk melayani pasien kesehatan bedah saja, tetapi seiring dengan berjalan waktu dan perkembangannya serta melihat kebutuhan masyarakat, maka pelayanan rumah sakit ditetapkan menjadi rumah sakit umum. Seiring dengan berkembangnya era, Rumah Sakit Umum Pakuwon juga saat ini sudah melengkapi sarana dan prasarana yang akan mendukung dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat, walaupun dalam perjalanannya masih menemui kendala dan terus *upgrade* agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan publik.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai “ Strategi Humas Rumah Sakit Umum Pakuwon Kabupaten Sumedang “ (Studi deskriptif menjaga citra rumah sakit di era digital) agar mengetahui langkah-langkah yang dilaksanakan oleh Humas Rumah Sakit dalam melakukan kegiatan dalam rangka menjaga citra Rumah Sakit baik secara internal maupun eksternal. Berikut tujuan penelitian pada penelitian yang selanjutnya menjadi pembahasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui penemuan fakta di lapangan (*fact finding*) yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui perencanaan (*planning*) yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui tindak lanjut dan komunikasi (*action and communication*) yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang.
4. Untuk mengetahui evaluasi (*evaluation*) atas hasil kerja yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang.

## B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif-deskriptif data kualitatif. Penelitian kualitatif metode pengukuran data kuantitatif dan statistika objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Pendekatan yang dipilih yaitu dengan menggunakan dengan cara tertentu dan kemudian diuji. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mencoba mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang terdapat di lapangan.

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan dengan cara teknik *purposive sampling*, peneliti menentukan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan, dengan kata lain narasumber yang dapat memberikan data juga informasi secara optimal. Langkah yang akan dilakukan oleh peneliti adalah memilih narasumber inti yaitu Kepala Bagian Humas Rumah Sakit Pakuwon dan narasumber tambahan yaitu karyawan bagian umum yang berjumlah 2 orang. Di samping itu peneliti memilih 2 orang pasien yang terdapat di Rumah Sakit Pakuwon.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara dan observasi, adapun langkah-langkah teknik analisis data yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian dilakukannya cross check hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Strategi Humas

Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konspeksi Dan Aplikasi” (2008: 148) mengutip empat proses pokok *Public Relations* menurut M. Cutlip & Allen H. Center menyatakan bahwa proses perencanaan program kerja *public relations* yang menjadi landasan atau acuan untuk melakukan pelaksanaan. Empat proses pokok Public Relations tersebut, adalah:

1. *Fact Finding* (Penemuan Fakta) Pada langkah pertama ini, melakukan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan suatu organisasi. Langkah ini menentukan “Apa yang sedang terjadi sekarang?”
2. *Planning* (Perencanaan) Informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai publik, tujuan, tindakan komunikasi dan strategi, taktik, dan tujuan program. Langkah kedua dalam proses PR ini menjawab “Kita telah mempelajari situasi ini berdasarkan apa, apa yang harus diubah, dilakukan, atau dikatakan.”
3. *Action and Communicatin* (Tindak lanjut dan Komunikasi) Langkah selanjutnya adalah melaksanakan program atau tindakan dan komunikasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dari setiap publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan pada langkah ini adalah “Siapa yang akan melakukan dan memberitahukan program ini, serta kapan, dimana, dan bagaimana”
4. *Evaluation* (Evaluasi) Langkah terakhir dalam proses ini termasuk mengevaluasi program, mengimplementasikannya, dan menyiapkan hasilnya. Sejak program dilaksanakan, penyesuaian telah dilakukan berdasarkan umpan balik evaluasi atas keberhasilan program. Pertanyaan pada tahap ini adalah: “Bagaimana yang sedang kita kerjakan atau bagaimana yang telah kita kerjakan”

Menurut Cutlip, Center dan Broom proses *Public Relations* atau humas mengacu pada pendekatan manajerial. Proses perencanaan strategi dalam humas terdiri dari empat langkah yaitu pencarian fakta, merencanakan, komunikasi yang baik hingga mengevaluasi hasil-hasil yang telah dicapainya. Humas sebagai sebuah profesi adalah orang yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu sehingga membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

#### **Fact Finding (Penemuan Masalah) dari strategi Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang Dalam Menjaga Citra.**

1. Dalam melakukan proses *Public Relation* hal pertama yang dilakukan yaitu melakukan penyelidikan dan pemantauan, setelah itu melakukan pencarian data serta mengumpulkan data yang sebelumnya akan dilakukan tindakan. Adanya tindakan tersebut berfungsi sebagai langkah awal dalam pemecahan masalah dengan menentukan kejadian yang sedang terjadi saat ini.
2. Kemudian setelah melakukan langkah pertama, dilakukannya sebuah proses analisis terhadap faktor internal dan eksternal pada situasi tersebut sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman.

Dalam sebuah rumah sakit, hal yang dinilai positif yaitu mengenai kualitas pelayanan baik secara medis maupun non medis. Sangat penting diperhatikan untuk sebuah rumah sakit yaitu hubungan antara pengguna jasa dengan pemberi pelayanan kesehatan yaitu dokter, perawat dan pegawai lainnya. Dalam hal ini tidak hanya sebuah perusahaan tetapi instansi

pemerintah atau swasta termasuk rumah sakit harus memiliki divisi humas. Karena peran humas di sebuah rumah sakit begitu penting demi menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dan sebagai upaya menjaga serta meningkatkan citra baik perusahaan. Hal yang pertama kali dilakukan oleh Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang dalam proses strategi humas yaitu menemukan masalah yang terjadi di sekitar, dalam hal ini yaitu pihak humas rumah sakit menampung masukan, kritik, dan saran yang disampaikan oleh masyarakat baik masyarakat sekitar maupun pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang. Sesuai dengan teori strategi humas yang disampaikan oleh Cutlip, Center dan Broom, dalam mencari fakta atau menemukan masalah pihak humas rumah sakit menampung berbagai kritik, saran maupun keluhan dari masyarakat maupun pasien terkait fasilitas maupun pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit.

Pihak Humas Rumah Sakit Pakuwon akan mencatat semua masukan-masukan yang ada, yaitu dari beberapa kotak saran yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit, media sosial Instagram sebagai alat untuk menampung kritik, saran maupun keluhan masyarakat, juga google rating yang disediakan rumah sakit dalam hal penilaian masyarakat terkait fasilitas dan pelayanan rumah sakit terhadap pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang. Kritik, saran dan keluhan inilah yang dijadikan pihak humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang sebagai permasalahan yang terjadi, permasalahan inilah yang nantinya akan menjadi alat bagi pihak humas rumah sakit sebagai proses dalam menjaga citra Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang. Pada saat menemukan masalah bagian humas akan melakukan verifikasi atas masalah yang terjadi yaitu dengan mengumpulkan data serta informasi dan memastikan penyebab masalah tersebut. Setelah data terkumpul dan dianalisa dengan berkoordinasi dengan bagian terkait maka segera ditentukan solusi penyelesaian masalahnya.

### **Planning (Perencanaan) dari strategi Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang Dalam Menjaga Citra.**

Setelah mengumpulkan informasi pada langkah pertama yang berfungsi dalam pembuatan keputusan mengenai program, tujuan, tindakan strategi, taktik dan tujuan komunikasi dalam proses PR (*public relations*). Tujuan dari pembuatan program dan rencana ini agar dapat membuat keputusan terkait dengan strategi seperti apa yang akan dilakukan dalam menanggapi maupun kegiatan preventif terhadap suatu masalah.

Dari hasil analisis sebelumnya, ada beberapa langkah penting yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang dalam proses perencanaan *public relations*. Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori empat langkah proses *public relations* oleh Cutlip, Center dan Broom, hal yang selanjutnya dilakukan pihak Rumah Sakit Pakuwon setelah mengumpulkan informasi pada langkah pertama dan menemukan juga menentukan masalah yang terjadi yaitu melakukan proses perencanaan. Perencanaan ini ada tiga tahap yaitu perencanaan pesan, perencanaan kegiatan dan perencanaan media. pesan. Proses perencanaan pesan yang dimaksud yaitu penyampaian informasi oleh pihak rumah sakit mengenai hal apa saja yang nantinya akan dilakukan oleh rumah sakit dalam menjaga informasi, perencanaan penyebaran informasi ini juga penting dilakukan agar maksud dan tujuan pihak rumah sakit dapat disampaikan dengan baik ke masyarakat dan juga dapat dimengerti oleh masyarakat, yang nantinya masyarakat akan paham dan mengerti hal apa yang selanjutnya dilakukan pihak rumah sakit dalam menjaga citra rumah sakit itu sendiri.

Selanjutnya yaitu perencanaan kegiatan, dalam tahap ini pihak rumah sakit mempersiapkan sedemikian rupa rangka acara atau program yang nantinya akan diselenggarakan, dari mulainya acara hingga selesainya acara. Hal ini dilakukan agar acara atau program yang nantinya diselenggarakan dapat berjalan sesuai dengan target yang diinginkan, tahap ini juga dilakukan agar dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan saat sedang diselenggarakannya acara atau program yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Kabupaten Pakuwon.

Tahap terakhir dari proses perencanaan yaitu perencanaan media, perencanaan media yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Pakuwon dalam menjaga citra baik rumah sakit di era

digital yaitu dilaksanakan dengan menyusun materi yang akan dirilis dalam media informasi bisa diperoleh dalam dokumentasi yang telah Humas simpan. Bekerja sama dengan media pers (wartawan) agar tujuan awal tercipta dengan baik serta masyarakat mengerti maksud dari perusahaan. Pemilihan media juga sangat penting dalam tahap ini, agar pesan dan tujuan yang ingin disampaikan pihak rumah sakit tersampaikan dengan baik, pihak rumah sakit juga menyampaikan pesan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan acara atau program yang akan diselenggarakan melalui media lainnya, yaitu media sosial. Beberapa media sosial yang digunakan Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang yaitu Facebook dan Instagram, juga pihak rumah sakit memiliki *web page* milik Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang itu sendiri. Dengan seiring perkembangan jaman dan juga tidak sedikit masyarakat yang mengakses media sosial Facebook dan Instagram, maka pihak Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang memilih media sosial tersebut dalam menyampaikan pesan agar informasi dan maksud yang ingin disampaikan oleh pihak rumah sakit dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

### **Action and Communication (Tindak lanjut dan Komunikasi) dari strategi Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang Dalam Menjaga Citra.**

Selanjutnya, langkah ketiga dalam proses PR (*public relations*) adalah melaksanakan program tindakan dan komunikasi yang telah dirancang agar mencapai tujuan yang spesifik terhadap setiap public sehingga tercapainya tujuan. Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam Datuella terdapat 7C yang harus tercakup agar dapat terlaksana yaitu *credibility* (kredibilitas), *context* (konteks), *content* (isi), *clarity* (kejelasan), *continuity* dan *consistency* (kesinambungan dan konsistensi), *channels* (saluran) dan *capacity of audience* (kapasitas audiens).

Proses selanjutnya yang dilakukan oleh pihak Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Pakuwon Sumedang yaitu tindak lanjut dan komunikasi. Sesuai dengan teori menurut Cutlip, Center dan Broom, Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang menyelenggarakan program-program yang mencangkupi semua 7C PR yaitu *credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channels, capability of the audience*. Dalam tahap ini pihak rumah sakit pertama-tama merumuskan program yang akan dibuat atau diselenggarakan, di tahap ini juga pihak rumah sakit menyusun apa saja yang dibutuhkan nantinya saat program atau acara diselenggarakan. Selanjutnya pihak rumah sakit menentukan tujuan program, di tahap ini pihak Rumah Sakit Pakuwon menentukan maksud dan tujuan mengenai program yang akan diselenggarakan, program diselenggarakan bukan hanya cuma-cuma untuk menjaga citra rumah sakit saja, namun program yang diselenggarakan harus memiliki tujuan dan maksud yang baik bagi masyarakat agar dapat mendapatkan *feedback* dan juga *nilai* positif dari masyarakat terhadap rumah sakit.

Setelah merumuskan program dan menentukan program, barulah pihak rumah sakit sampai di tahap merealisasikan program. Dari proses yang sudah dilakukan sebelumnya maka pihak rumah sakit sudah siap dengan matang untuk merealisasikan program yang akan diselenggarakan, berikut beberapa program dan kegiatan yang sudah diselenggarakan oleh Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang:

1. Program donor darah yang sudah dilakukan rutin 3 bulan sekali dengan melibatkan masyarakat sekitar.
2. Kegiatan Bakti Sosial (Baksos) di lingkungan sekitar Rumah Sakit Pakuwon agar terjalin hubungan yang baik dengan warga sekitar.
3. Mengadakan *event* atau program kesehatan untuk masyarakat sekitar dengan kegiatan *medical check up*, khitanan untuk anak yatim dan dhuafa secara gratis.
4. Kegiatan memberikan santunan kepada anak yatim dan warga sekitar Rumah Sakit Pakuwon.
5. Humas juga menjadi mediator untuk pasien yang meninggal karena Covid 19. Bagian Humas memberikan informasi dan berkomunikasi dengan pihak keluarga pasien serta melakukan koordinasi dengan pejabat daerah terkait (RT, RW) di lokasi tempat tinggal pasien.

6. Program di media sosial yaitu rutin seminggu sekali melakukan Live di Instagram dengan memberikan materi bahasan yang menarik dan bermanfaat bagi masyarakat dengan melibatkan narasumber yang ahli di bidangnya.

### ***Evaluation (Evaluasi) dari strategi Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang Dalam Menjaga Citra.***

Setelah melakukan ketiga langkah tersebut, maka hal yang terakhir dilakukan yaitu evaluasi, evaluasi yang dilakukan mencakupi penilaian persiapan program, pelaksanaan program, dan hasil program. Proses evaluasi ini harus dilaksanakan secara terus menerus dan penting untuk dilaksanakan. Pada analisisnya banyak menggunakan riset ilmiah, tujuan diadakan evaluasi adalah apakah kegiatan atau program tersebut sudah atau belum tercapai. Evaluasi dapat bersifat kontinyu atau berkelanjutan, sehingga dapat menjadi dasar pada kegiatan yang akan datang. Evaluasi merupakan tahap penilaian hasil dari riset awal hingga perencanaan program, serta keefektifan dari proses manajemen dan bentuk komunikasi yang digunakan. Tahapan ini dikatakan sebagai tahap penafsiran hasil kerja. Evaluasi merupakan proses yang terus menerus dan penting dilaksanakan. Mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum. Hasil evaluasi akan menjadi dasar untuk melaksanakan kegiatan berikutnya.

Setelah melakukan tiga langkah yang dijelaskan di atas, maka hal yang terakhir dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang yaitu evaluasi. Evaluasi yang dilakukan pihak Rumah Sakit Pakuwon mencakupi penilaian persiapan program, pelaksanaan program, dan hasil program. Proses evaluasi ini dilakukan pihak Rumah Sakit Pakuwon agar pihak Rumah Sakit Pakuwon dapat mengetahui apakah kegiatan atau program diselenggarakan sudah tercapai atau belum tercapai. Evaluasi dapat bersifat berkelanjutan, sehingga dapat menjadi dasar pada kegiatan dan program yang akan datang. Hal ini dilakukan pihak Rumah Sakit Pakuwon agar dapat meminimalisir hal yang tidak diinginkan pada saat Rumah Sakit Pakuwon mengadakan program atau kegiatan di masa yang akan datang.

Proses evaluasi yang dilaksanakan oleh Manajemen Rumah Sakit Pakuwon dilaksanakan melalui rapat gabungan semua bagian, salah satu materi yang dibahas adalah penanganan masalah baik itu atas komplain atau saran yang masuk pada bulan berjalan. Juga membahas masalah yang timbul sebelumnya apakah sudah diselesaikan dengan baik atau tidak dengan harapan agar tidak akan muncul kembali masalah yang sama di kemudian hari.

Evaluasi juga dilakukan terhadap rencana program yang akan dilaksanakan juga pada program yang sudah dilaksanakan. Manajemen akan mengetahui suatu program yang sudah dilaksanakan apakah berhasil sukses atau masih perlu perbaikan lagi ke depannya. Untuk program atau kegiatan yang akan dilaksanakan harus dipersiapkan lebih maksimal agar tujuan dari program tercapai.

### **D. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Humas Rumah Sakit Pakuwon Kabupaten Sumedang dalam menjaga citra rumah sakit di era digital, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

#### **1. *Fact finding* (Penemuan Fakta)**

Humas Rumah Sakit Pakuwon dalam menetapkan strategi dalam menjaga citra baik rumah sakit, strategi yang digunakan dimulai dengan menyediakan sarana yaitu memberikan informasi nomor telepon bagian Humas di setiap ruangan agar pasien atau keluarganya bisa memberikan kritik, saran maupun keluhan kepada pihak rumah sakit. Juga pihak Humas Rumah Sakit Pakuwon melayanani komunikasi melalui WhatsApp agar masyarakat juga bisa langsung berkomunikasi dengan pihak rumah sakit.

Data yang masuk akan dicatat dan dibukukan dan dilaporkan ke manajemen. Dalam menghadapi pasien yang menyampaikan keluhan, Humas terlebih dahulu mengenal dan memahami karakter pasien yang menyampaikan keluhan tersebut, lalu menyusun strategi atau mencari solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Keluhan yang paling sering masuk ke bagian Humas adalah kecepatan pelayanan yang

diberikan petugas di Rumah Sakit Pakuwon apalagi dengan kondisi sekarang sedang dalam masa pandemi banyak keterbatasan diberlakukan oleh pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Bagian Humas akan berkomunikasi dengan pasien atau keluarganya agar bisa lebih tenang, sabar kemudian menjelaskan terkait situasi dan kondisi Rumah Sakit Pakuwon. Disamping itu Humas Rumah Sakit Pakuwon juga menerapkan strateginya untuk menjaga citra baik harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif, mengetahui etika saat berhadapan dengan pasien seperti sopan, santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap setiap keluhan dari pasien.

#### 2. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan yang dilakukan Rumah Sakit Pakuwon dengan menjalankan strategi meningkatkan pelayanan kesehatan dengan membuat program atau menyebarkan informasi kesehatan di media sosial. Dengan kondisi pandemi sekarang ini masyarakat memiliki kekhawatiran yang cukup tinggi adanya penyebaran virus Covid 19, sehingga Humas memberikan solusi masyarakat bisa berkomunikasi dengan pihak Rumah sakit secara online.

#### 3. *Action and Communication* (Tindak Lanjut dan Komunikasi)

Tindak lanjut dan komunikasi dari setiap program yang dibuat oleh pihak rumah sakit agar informasi tersampainya dengan baik kepada masyarakat maka bagian Humas secara aktif selalu memberikan informasi seputar kesehatan di media sosial baik melalui website rumah sakit, Instagram, Facebook atau bekerjasama dengan pers juga radio daerah. Yang sudah berjalan dengan konsisten adalah informasi kesehatan melalui instagram rumah sakit yaitu program *live* yang dipandu oleh pihak terkait dengan narasumber yang disesuaikan dengan materi yang disampaikan.

#### 4. *Evaluation* (Evaluasi)

Evaluasi yang dilakukan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan semua pihak baik itu staff maupun pasien, dengan pihak manajemen rumah sakit, sehingga apabila masalah ditemukan, akan dengan cepat ditanggapi dan dicari jalan keluarnya dengan solusi yang terbaik bagi semua pihak.

### **Acknowledge**

Alhamdulillahirabbil'alamin...

First of all, I would like to express my gratitude to Allah SWT, the most Gracious and The Most Merciful, for the love, guidance, spirit and strength He gives to me so I can finish this research paper and also to our beloved prophet, Muhammad SAW, who becomes my inspiration. I would like to thank my thesis advisor, Dr. Tresna Wiwitan, Dra., M. Si. I really feel grateful for her willingness to be my research paper advisor, for her time, patience, support, and guidance so I can finish this research paper. Without her help, I cannot finish this research paper on time as my plan.

Next, my much gratitude, my special thanks, is dedicated to my family. To my mother and my father. I dedicated this research paper for both of you. Thankyou for the love, support, and pray. When I feel like giving up on this research paper and have a thought to continue this research in the next semester, I get my spirit again because of you.

To my best friends, Gama Dwi Putra and Winne Risky Alifah who always giving spirit and some happiness, thank you. To all of people whom I appreciate their presence in my life which I cannot mention one by one, thank you all.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Adrianto, E. (2010). *Metode Penelitian untuk Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rektama Media.
- [2] Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [3] Clausewitz, C. V. (1989). *On War*. New Jersey: Princeton University Press.
- [4] Cutlip, S. M. (2005). *Effective Public Relation Edisi 8*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- [5] Cutlip, S. M. (2007). *Effective Public Relations Edisi IX Cetakan Ke-2*. Jakarta: Kencana.

- [6] Darmasturi, R. (2012). *Media Relations - Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikais dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- [8] Yulianita, N. (2007). Dasar - dasar public relations. *Bandung : P2U-LPPM UNISBA*.
- [9] Machmud, Abdullah Mufty. 2021. Hubungan Kampanye Vaksinasi dengan Sikap Followers untuk Divaksin. *Jurnal Riset Public Relation Universitas Islam Bandung*. Volume 1, nomor 2, Tahun 2021.