

## **Implementasi Peranan Humas Di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Bantargebang Tahun 2025**

### ***Implementation of the Role of Public Relations at Class D Bantargebang Regional General Hospital in 2025***

**Kurniati Nawangwulan<sup>1\*</sup>, Yuli Restyanti<sup>2</sup>, Ninda Nurhalizah<sup>3</sup>, Nur Alam<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit Politeknik Bhakti Kartini

<sup>4</sup>Program studi D-4 TRM Politeknik Bhakti Kartini

\*ragilsharon@yahoo.co.id

#### **ABSTRAK**

*Workforce and Facilities*, jumlah pengaduan yang diterima oleh NHS Digital di Inggris meningkat antara Oktober 2015 dan Maret 2017. Dengan 39,6% pada Desember 2016 dan 9,55% pada November 2015, dua tahun dengan pengaduan paling sedikit masing-masing. Selain itu, Komite Penasihat Pasien Swedia menerima sekitar 30.000 pengaduan per tahun. Angka ini naik 17% dari empat tahun lalu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas di RSUD Kelas D Bantargebang telah menjalankan peran utamanya sebagai penasihat ahli (expert prescriber), fasilitator komunikasi (communication facilitator), fasilitator proses pemecahan masalah (problem-solving process facilitator), dan teknisi komunikasi (communication technician). Pelaksanaan peran telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun implementasinya belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan koordinasi antarunit. Humas berperan aktif dalam memberikan saran strategis, memfasilitasi komunikasi dua arah, menangani keluhan pasien, serta mengelola media komunikasi, meskipun beberapa kegiatan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi secara digital. Kesimpulannya, peranan Humas di RSUD Kelas D Bantargebang sudah berjalan sesuai teori peran humas menurut Cutlip et al. (2011), meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kompetensi SDM, pemanfaatan teknologi komunikasi, dan perencanaan strategis agar peran tersebut dapat terlaksana secara optimal.

**Kata kunci:** Peran; Humas; Rumah sakit; Komunikasi

#### **ABSTRACT**

*According to Workforce and Facilities*, the number of complaints received by NHS Digital in England increased between October 2015 and March 2017, with 39.6% in December 2016 and 9.55% in November 2015, the two years with the fewest complaints, respectively. Furthermore, the Swedish Patient Advisory Committee receives approximately 30,000 complaints per year, a 17% increase from four years earlier. The study found that Public Relations at Bantargebang Class D Regional General Hospital (RSUD) has performed its primary roles as expert prescriber, communication facilitator, problem-solving process facilitator, and communication technician. While the roles are in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs), implementation has not been optimal due to limited human resources, infrastructure, and inter-unit coordination. Public Relations plays an active role in providing strategic advice, facilitating two-way communication, handling patient complaints, and managing communication media, although some activities are still

*carried out manually and have not been digitally integrated. In conclusion, the role of Public Relations at Class D Bantargebang Regional General Hospital has been running according to the theory of the role of public relations according to Cutlip et al. (2011), although improvements are still needed in the aspects of HR competency, utilization of communication technology, and strategic planning so that this role can be implemented optimally..*

**Keywords:** Role; Public Relations; Hospital; Communication

## **PENDAHULUAN**

Workforce and Facilities, jumlah pengaduan yang diterima oleh NHS Digital di Inggris meningkat antara Oktober 2015 dan Maret 2017. Dengan 39,6% pada Desember 2016 dan 9,55% pada November 2015, dua tahun dengan pengaduan paling sedikit masing-masing. Selain itu, Komite Penasihat Pasien Swedia menerima sekitar 30.000 pengaduan per tahun. Angka ini naik 17% dari empat tahun lalu. Ada 116.247 pengaduan dari 2018-2019, meskipun bahkan dengan peningkatan, pengaduan ini masih hanya mencakup sebagian kecil dari satu persen kunjungan pasien (Suhadi et al., 2019). Semua rumah sakit umum di Indonesia berupaya memodernisasi operasi mereka dalam persiapan untuk era globalisasi dan Masyarakat 5.0 dengan mengintegrasikan hubungan masyarakat ke dalam kerangka kerja organisasi mereka. Karena profesional hubungan masyarakat membantu membangun hubungan baik antara suatu organisasi dan konstituennya, fasilitas perawatan kesehatan harus memiliki departemen khusus untuk menangani hubungan media. Humas menempati kedudukan yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan merupakan komponen terstruktur yang menunjang kinerja internal dan eksternal suatu lembaga atau instansi. Dalam menghadapi situasi ini, Humas perlu berusaha keras untuk menciptakan citra yang baik melalui berbagai aktivitas, seperti meningkatkan standar layanan, melakukan promosi secara terbuka, serta bekerja sama dengan media untuk menyebarkan informasi yang tepat. Sebagai contoh, RSUD Kelas D Bantargebang dapat menyelenggarakan open house atau kunjungan media untuk memperlihatkan fasilitas dan layanan yang tersedia, sehingga masyarakat dapat secara langsung melihat kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara awal tanggal 25 April 2025 kepada dua orang petugas humas RSUD Bantar Gebang Tipe D didapatkan data petugas humas dalam menangani komplainan pasien pada tahun 2024 sebanyak 87% dan hasil angket dari 112 pasien rawat inap pada bulan April 2025 pasien menyatakan 80% menyatakan pelayanan petugasnya serta sarana prasarana baik dan 20% pasien menyatakan kurang baik tentang pelayanan petugas juga sarana prasarana RSUD Bantar Bantar Gebang Type D, namun masalah komplainan tersebut bisa di selesaikan oleh unit humas RSUD Bantar Gebang Tipe D. Temuan survei ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien dan dapat menjadi dasar penilaian efisiensi dan efektivitas rumah sakit di masa mendatang. Lebih lanjut, di RSUD Tipe D Bantar Gebang, Humas memainkan peran krusial dalam memastikan pasien mendapatkan penjelasan, pengetahuan, dan pemahaman. Mendengarkan keluhan pasien dan berupaya menyelesaikan setiap masalah membutuhkan rasa simpati dan pengertian dari para profesional humas. Penulis mempertimbangkan untuk melanjutkan studi ini dengan mempertimbangkan latar

belakang permasalahan tersebut “Implementasi Peranan Humas RSUD Bantar Gebang Type D Tahun 2025”. Tujuan dari penelitian ini mengetahui Bagaimana Implementasi Peranan Humas di Rumah Sakit Umum RSUD Bantar Gebang Type D tahun 2025.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengandalkan data numerik, tekniknya berupaya memberikan deskripsi fenomena atau atributnya. Kementerian Kesehatan (2020) menyatakan bahwa pendekatan ini berupaya memahami signifikansi dan latar belakang suatu gejala atau kejadian melalui observasi, wawancara, dan pencatatan. Peran Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Bantargebang menjadi fokus penelitian ini. Pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara dan pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai divisi humas yang berjumlah 5 orang di RSUD Kelas D Bantargebang. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Mei Tahun 2025. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada penelitian sebelumnya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Unit humas di RSUD Kelas D Bantargebang telah memiliki SOP yang sudah diterapkan, namun implementasinya masih belum sepenuhnya optimal. Seluruh narasumber menyatakan bahwa SOP tersebut telah ada, meskipun tingkat pelaksanaannya bervariasi. Narasumber pertama, kedua, dan ketiga menegaskan bahwa SOP sebagian besar dilaksanakan sesuai pedoman, namun pelaksanaannya belum maksimal karena terbatasan sumber daya manusia. Sementara itu, narasumber keempat dan kelima menilai pelaksanaan SOP belum maksimal karena terkadang perlu menyesuaikan situasi di lapangan, namun hal ini sudah sesuai Peran utama humas adalah sebagai penasihat ahli (expert prescriber) hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni, dkk (2019) Manajemen rumah sakit terbuka terhadap rekomendasi hubungan masyarakat berdasarkan data yang sudah ada sebelumnya, seperti keluhan pelanggan yang diperoleh dari kotak saran, survei, atau email yang diterima oleh institusi, dan profesional hubungan masyarakat dengan keahlian dalam manajemen keluhan pelanggan bertindak sebagai penasihat ahli dalam kapasitas ini. Seluruh narasumber menyatakan bahwa tim humas berperan sebagai fasilitator komunikasi di RSUD Kelas D Bantargebang karena telah bertindak dalam mendengarkan keluhan pasien, baik melalui media sosial, survei kepuasan, maupun interaksi langsung selain itu juga bertugas memastikan arus informasi berjalan lancar, pesan tersampaikan dengan jelas, dan masyarakat mendapatkan saluran komunikasi yang efektif serta mudah diakses hal ini sesuai dengan teori fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi dua arah yang bertujuan membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan public, Studi Utami dan Alifiana (2020). Divisi humas di RSUD Kelas D Bantargebang yang bertanggung jawab dalam proses pemecahan masalah ada 3 orang yaitu kabid humas, coordinator humas dan

direktur hal ini sesuai dengan teori menurut Zuraidah (2019) dalam konteks rumah sakit juga menunjukkan bahwa keberhasilan peran ini sangat bergantung pada koordinasi lintas unit dan tindak lanjut yang terdokumentasi dengan baik. Unit humas RSUD Bantargebang sudah mengarah ke pola pemecahan masalah kolaboratif, namun masih memerlukan penguatan mekanisme tindak lanjut yang sistematis.

Kegiatan humas RSUD Kelas D Bantargebang sudah berupaya menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi dengan baik meskipun mengalami kendala dalam penyedia layanan yaitu segi SDM yang belum terpenuhi, layanan pengaduan pasien tidak merespon dengan cepat untuk itu sebaiknya humas lebih dalam memperhatikan hal tersebut. humas bertugas melaksanakan kegiatan teknis komunikasi seperti penulisan, desain, dan distribusi informasi. dengan mengelola media social walaupun belum maksimal hal dengan mengelola media social walaupun belum maksimal hal ini sesuai dengan penelitian Utami dan Alifiana (2020) menegaskan bahwa keterampilan teknis humas dalam memproduksi konten digital yang relevan dan tepat waktu sangat krusial untuk membangun citra positif rumah sakit. kegiatan humas di RSUD Bantargebang menunjukkan kesesuaian peran dan memerlukan peningkatan kompetensi digital dan perencanaan konten yang lebih terstruktur agar dapat meningkatkan citra positif bagi RSUD Bantar Gebang Type D.

## **KESIMPULAN**

Humas sebagai penasihat ahli di RSUD Kelas D Bantargebang telah dijalankan dengan baik sesuai prosedur operasional standar. Namun, evaluator harus memberikan konsesi kepada unit lain untuk merumuskan beberapa jawaban. Humas RSUD Kelas D menurut assessor telah mengambil peran sebagai fasilitator komunikasi. Divisi Humas dan Humas bersama pihak eksternal telah berhasil menjalankan fungsi Humas sebagai pemecah masalah di RSUD Kelas D Bantargebang dalam mengembangkan solusi untuk sebagian besar permasalahan. Meskipun posisi Humas sebagai Teknisi Komunikasi di RSUD Kelas D Bantargebang telah ditetapkan dan terpenuhi, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Selain itu, kemampuan media untuk berkomunikasi terhambat oleh kurangnya infrastruktur dan fasilitas pendukung yang memadai. Saran bagi Rumah sakit, khususnya departemen humas, sebaiknya memiliki sistem tersendiri untuk menjamin operasional yang terorganisir, efisien, dan terencana dengan baik, serta menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan inisiatif humas.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Acknowledge only persons and/or institutions that have made significant contribution to the study. Details of funding sources must be given.

## DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (2000). *Effective public relations*. Prentice Hall.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Gabriel, C., Rizqi, M., & Sudaryanto, E. (2023). Peran humas dalam mengatasi keluhan pelayanan BPJS di RS Adi Husada Kapasari Surabaya 123. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 184–188.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Janelia, N. (2024). Gambaran peranan humas di Rumah Sakit Umum Madina Bukit Tinggi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 45–60.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Laporan tahunan kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Laporan penggunaan media sosial dalam komunikasi kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–39. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00108-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-X)
- Pradita, I. A. (2020). Peran humas di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta dalam upaya peningkatan mutu pelayanan (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Sebelas Maret.
- Utami, N. W., & Alifiana, R. (2020). The role of hospital public relations in the 4.0 era. *Journal of Health Communication*, 5 (2), 45–53. <https://doi.org/10.36729/jhc.v5i2.125>
- Wahyuni, K. S. N., & Wijayana, S. (2019). Layanan pendampingan humas tingkatkan kepuasan pasien, menuju service excellence. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(2), 101–110.
- World Health Organization. (2021). *Health communication: A guide for public health practitioners*. World Health Organization.
- Zuraidah. (2019). Peran humas rumah sakit dalam membangun citra positif melalui pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi dan Kesehatan*, 10(1), 15–24. <https://doi.org/10.31294/jkk.v10i1.6789>