

**Implementasi *Public Relations* dalam Meningkatkan
Pelayanan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)**

**Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir
Rahmatang¹, Tika Mutia²**

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: tikamutia@uin-suska.ac.id

Kata kunci

*Pelayanan Informasi,
Rumah Sakit, Public
Relations*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk implementasi aktivitas public relations dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melaksanakan bentuk kepercayaan melalui sosialisasi kepada masyarakat. Penyampaian informasi kepada masyarakat dengan interaksi dan komunikasi yang baik dan jelas. Pelayanan informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit tepat sasaran. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan dan melaksanakan sosialisasi khususnya tentang pengobatan gratis. sebagai Komunikator, PR RSUD Tengku Sulung dalam memberikan pelayanan informasi juga jelas dan mudah dipahami oleh pasien dan masyarakat serta menggunakan media sosial sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi.

Keywords

*Information Services,
Hospital, Public
Relations.*

Abstract

The purpose of this study was to determine the form of implementation of public relations activities in improving information services at the Tengku Sulung Regional General Hospital (RSUD). This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Methods of collecting data through interviews, observation, and documentation. The results showed that: Tengku Sulung Regional General Hospital (RSUD) implemented a form of trust through socialization to the community. Submission of information to the public with good and clear interaction and communication. The information services provided by the Hospital are right on target. The Tengku Sulung Regional General Hospital (RSUD) provides and carries out socialization, especially about free treatment. as communicator, the PR of Tengku Sulung Hospital in providing information services is also clear and easy to understand by patients and the community and uses social media as an alternative media in conveying information.

Pendahuluan

Pelayanan informasi merupakan bagian penting dari sebuah arus perjalanan suatu lembaga apalagi jika lembaga tersebut merupakan lembaga pelayanan masyarakat seperti rumah sakit yang perlu perhatian khusus. Sebab, pelayanan yang diberikan menyangkut nyawa manusia. Sistem kesehatan adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang (bermutu) tinggi dan merata. Melalui upaya-upaya dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Data-data yang menjadi rekam medik pasien harus terinformasikan dengan baik dan benar dengan sistem yang mendukung alur kerja rumah sakit. Usaha pemerintah dalam meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan mendirikan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai lembaga umum yang fokus memberikan pelayanan Kesehatan (Ajrinasari, 2014).

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur dari sistem pembangunan nasional dimana pembangunan bidang kesehatan mempunyai kontribusi yang besar dalam pembangunan nasional. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan pembangunan nasional, Pembangunan bidang kesehatan diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satunya yaitu meningkatkan jumlah sarana pelayanan kesehatan dan memperpendek jarak antara masyarakat dengan sarana pelayanan kesehatan.

Untuk itu, pembangunan infrastruktur dan pembangunan sumber daya manusia sebagai modal utama untuk meningkatkan baik mutu maupun jangkauan pelayanan kesehatan bagi masyarakat terutama pelayanan kesehatan rujukan, hal inilah yang mendorong Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir untuk membangun RSUD pada wilayah Kecamatan yaitu Kecamatan Reteh. RSUD Tengku Sulung dibangun Pada tahun 2005, berupa 3 (Tiga) unit bangunan Fisik diatas tanah seluas dua hektar yang berasal dari Swadaya Masyarakat di Kecamatan Reteh, yang terletak di antara Parit 5 dan Parit 6 kelurahan Pulau Kijang Kecamatan Reteh (Pdgs, 2019).

Pembangunan RSUD yang dimaksud adalah untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan sebagai sarana rujukan pelayanan dasar, karena jangkauan wilayah Kecamatan Reteh untuk menuju ke pelayanan kesehatan rujukan (RSUD) ke Ibu kota kabupaten Tembilahan menempuh jarak yang jauh dan waktu yang cukup lama serta memerlukan biaya yang cukup besar, sehingga bagi masyarakat dengan ekonomi rendah tidak bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan baik.

Aktivitas kehumasan atau *Public Relations* dalam lembaga seperti rumah sakit sangat penting dilakukan pada era seperti sekarang ini. Dimana publik lebih sering menggunakan internet untuk dapat melihat suatu informasi tertentu. aktivitas *Public Relations* telah diakui lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan informasi kepada public. Apalagi *Public Relations* dapat menyampaikan informasi-informasi melalui media sosial. Perkembangan web dan internet yang semakin cepat, menyebabkan penyebaran informasi tidak mengenal ruang dan waktu. Aktivitas digital yang kian hari makin bertambah mempengaruhi pengaksesan informasi yang menyebabkan banyak muncul ide-ide baru dalam dunia teknologi informasi. Tak dapat dipungkiri bahwa banyak pula instansi pemerintah menggunakan aktivitas digital dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, untuk menjamin hak warga negara mendapatkan informasi dibuat undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public (Harahap, 2010).

Rumah sakit juga merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, upaya peningkatan pelayanan informasi pada rumah sakit sangat diperlukan, sehingga sistem pengelolaan yang baik akan mendukung instansi rumah sakit tersebut (Astuti, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir. Ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang berobat di Rumah Sakit tersebut. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki 3 (tiga) Rumah Sakit Umum Daerah, yaitu : Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilihan, Rumah Sakit Umum Daerah Raja Musa Sungai Guntung, dan Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung. Untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir maka pada tahun 2008 diadakan pembangunan sarana kesehatan di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung masih baru dalam operasional untuk pelayanan kesehatan. Dimana pada awal berdirinya rumah sakit Tengku Sulung sampai saat ini masih menggunakan komunikasi satu arah dalam menyampaikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan kesehatan (BPS, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi aktivitas *public relations* dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Hingga saat ini RSUD Tengku Sulung berusaha menerapkan penyampaian pelayanan informasi melalui aktivitas *Public Relations* terutama pada media sosial. Informasi digital yang ditampilkan melalui berbagai media sosial tersebut sejauh ini belum banyak dilakukan. Diantaranya adalah melalui media sosial yakni facebook.

Konsep implementasi bervariasi tergantung dari sudut pandang atau pendekatan yang digunakan. Implementasi dipandang sebagai suatu proses, menurut pendapat Van Meter dan Van Hors bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan didalam sebuah instansi (Winarno, 2002).

Didalam sebuah instansi yang memiliki iklim sehat, *Public relations* berfungsi menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pejabat Humas atau *public relations* dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui beberapa aspek-aspek pendekatan *public relations* dari Bertrand Canfield kepada khalayak, yakni sebagai berikut: Strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif. Kemudian, melakukan pendekatan tanggung jawab social *public relations*, Pendekatan kerja sama serta pendekatan koordinatif dan integratif (Ruslan, 2002).

Menurut Hubies (2012) terdapat 7 (tujuh) faktor agar *public relations* berlangsung secara efektif yang dinamakan dengan implementasi public relations, yakni sebagai berikut: pertama, *Credibility*, yaitu antara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya. Kedua, *Context*, yaitu komunikasi dapat terjadi kalau situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana atau media komunikasi yang saling berkaitan. Ketiga, *Content*, yaitu

komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan dimana komunikasi dapat memahami maksud komunikator sehingga komunikator merasa puas. *Clarity*, yaitu komunikator harus menyampaikan pesan secara jelas. *Continuity and Consistency*, yaitu komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan. *Capability of Audience*, yaitu dalam hal ini komunikator harus memperhatikan kemampuan komunikan dalam menerima pesan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Dan yang terakhir adalah *Channels od Distribution*, yaitu dalam hal ini komunikasi harus menggunakan media yang sudah biasa digunakan oleh umum, misalnya media cetak dan media elektronik (Hubies et. al, 2012).

Penelitian terdahulu mengenai implementasi *public relations* berjudul berjudul “Implementasi *Public Relations* Universitas Singa Perbangsa Karawang pada Persaingan Era Digital”. Penelitinya yakni Susanto dkk (2019) dari program studi Ilmu Komunikasi Universitas Singa Perbangsa Karawang. Penelitian tersebut memaparkan penggunaan teknologi dalam kegiatan *public relations* sangat dibutuhkan dalam membangun network kepada baik konsumen ataupun relations yang dibutuhkan dalam sebuah institusi atau perusahaan, dalam hal ini dikenal dengan istilah cyber *public relations*, yaitu suatu usaha seorang *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publikasinya dalam meningkatkan reputasi baik tingkat nasional maupun internasional. Persaingan yang ketat pada era digital menuntut perguruan tinggi terus bersaing dalam pemenuhan informasi pada khalayak, dalam proses ini Humas Unsika merupakan bagian terpenting dalam kegiatan *public relations*. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis serta mengevaluasi kegiatan *public relations* yang telah dilakukan oleh Universitas Singa Perbangsa Karawang selama ini semenjak beralih status dari swasta menjadi Negeri. Persamaan peneliti ini adalah sama-sama mengambil tentang implementasi Sedangkan, Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu mengkaji tentang implementasi *public relations*. Metode pendekatan yang dilakukan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini juga sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif (Susanto et al., 2019).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan kehidupan kerja organisasi pemerintah, olahraga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan Bersama (Gunawan, 2014). Disini peneliti terjun langsung pada lokasi penelitian dan dengan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan judul penelitian maka peneliti memberikan gambaran mengenai Implementasi cyber *Public Relations* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Jln. Penunjang, Kelurahan Madani, Kecamatan Reteh. Kemudian objek dalam penelitian ini adalah implementasi *public relations* Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Dalam penelitian ini yang menjadi data primernya adalah dengan jumlah 4 orang informan, yakni Dr. H. Iswandi selaku direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Hendri S.Kep selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, Subrantas S.Pd.I selaku Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku

Sulung, dan Andi Neneng S.Si., Apt Selaku Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sekaligus yang menjalankan fungsi kehumasan di RS ini serta dokumentasi, dan dokumen-dokumen yang berhubungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang lengkap dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan penelusuran online/dokumentasi.

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Penulis menjelaskan data dengan kalimat sehingga mendapatkan pemahaman tentang implementasi *public relations* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi.

Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Pengertian triangulasi teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004). Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.

Hasil dan Pembahasan

Pada dasarnya implementasi *public relations* dilihat dari berbagai aspek baik untuk keperluan promosi maupun publikasi yang bertujuan tidak lain untuk menciptakan pengetahuan, pengertian, pemahaman, minat, dan dukungan dari berbagai aspek pihak untuk memperoleh citra bagi lembaga atau organisasi yang diwakilinya. Tujuan yang paling mendasar dari pelayanan informasi adalah menciptakan pemahaman. Setiap anggota organisasi berkewajiban menjadikan khalayak organisasinya memahami kehadiran organisasi secara keseluruhan dan diharapkan pada akhirnya akan dicapai suatu pengetahuan yang menumbuhkan pemahaman timbal balik yang bersangkutan dengan segenap khalayak.

Tercapainya pelayanan informasi yang baik sangat ditentukan oleh keberadaan hubungan masyarakat/ PR atau khalayak pada suatu organisasi apabila jalinan hubungan terhadap masyarakat mampu menumbuhkan kesan yang bersifat positif. Dengan demikian kebutuhan secara timbal balik atau kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan organisasi dapat terpenuhi. Hubungan dapat dilakukan sesuai dengan kemampuan dan strateginya. Komunikasi merupakan bagian penting dalam setiap gerak kehidupan manusia sebagai individu, kelompok atau organisasi, khususnya bagi organisasi atau institusi yang mempunyai program-program untuk memajukan organisasi atau institusi itu sendiri maupun untuk kepentingan masyarakat pada umumnya.

Untuk mencapai tujuan dalam implementasi *public relations* menurut Hubies (2012) dalam meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebagai berikut :

***Credibility* (kepercayaan)**

Yaitu antara komunikator dan komunikan terdapat saling percaya baik antara pasien maupun dengan perawat. Tercapainya pelaksanaan program *public relations* yang dilakukan dengan pendekatan kepada masyarakat agar program *Public Relations* dapat terlaksana dengan baik maka perlu adanya bentuk kepercayaan antara pasien dan perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung.. Guna terbentuknya kepercayaan yang dilakukan oleh

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan kepada baik masyarakat maupun pegawai yang ada di Rumah Sakit Tengku Sulung tersebut. Sub Bagian Tata Usaha telah membuat program yang dapat meningkatkan pelayanan informasi Rumah Sakit tersebut. Menurut Direktur utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yaitu Dr. H. Iswandi bahwa:

“Bentuk kepercayaan yang kami lakukan untuk pelayanan informasi di rumah sakit ini dengan cara kami selalu berada di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung baik itu dengan saya sendiri maupun dengan perawat yang lain yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien maupun masyarakat yang berada di daerah pulaukijang maupun daerah yang lain yang datang ke rumah sakit ini untuk berobat dan mereka mendapatkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit ini. Agar mereka percaya bahwa pihak Rumah Sakit selalu berada dalam 24 jam guna untuk memberikan pelayanan informasi yang baik kepada pasien atau masyarakat pulaukijang.” (Wawancara, Iswandi, Juli 2020).

Dalam memberikan bentuk kepercayaan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus memiliki jiwa kepemimpinan yang baik, baik itu atasan maupun pegawai yang ada di setiap rumah sakit manapun. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha RSUD Tengku Sulung yakni Hendri, S.Kep bahwa:

“Bentuk kepercayaan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Tengku Sulung ini terus di giatkan agar masyarakat dapat memperoleh informasi terkait kesehatan. Kami juga melakukan dan menerapkan sebuah program-program rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai contoh salah satu program yakni setiap satu bulan sekali diadakan pemeriksaan kesehatan gratis dan transfusi darah bagi masyarakat yang menginginkannya. Ini dilakukan 1 bulan sekali yang sistemnya mendatangi masyarakat di desa-desa. Sedangkan untuk pegawai masyarakat sendiri telah dilakukannya penempelan secara digital jadwal tetap untuk perawat-perawat yang bekerja di rumah sakit.” (Wawancara, Hendri, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien dan masyarakat yang sebelumnya telah dibuat program-program sosialisasi kepada pasien dan masyarakat. Program ini dilaksanakan kepada masyarakat agar masyarakat lebih menjaga kesehatan lingkungan. Upaya dari pihak RSUD dalam menjalankan sebuah Program ini terbilang cukup berinovasi sehingga masyarakat akan sadar terhadap pentingnya kesehatan. Menurut Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Subrantas, S.Pdi, bahwa:

“Kami pihak Rumah Sakit sangat berperan dalam memberikan program-program yang positif guna tercapainya pelayanan informasi yang baik dari Rumah Sakit ini. Dan kami juga selalu mementingkan kesehatan pasien kami dalam hal pengobatan. Bentuk kepercayaan yang dilakukan Rumah Sakit ini dengan menjalankan dan menerapkan beberapa program sosialisasi kepada pasien dan masyarakat mengenai informasi dan

pelayanan yang kamu berikan dan tentunya kepuasan pasien adalah tanggung jawab kami di Rumah Saki ini.” (Wawancara, Subrantas, Juli 2020).

Dalam menjalankan program dan bentuk kepercayaan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat tentunya harus berdasarkan peraturan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si., Apt, bahwa:

“Ada beberapa program yang kami terapkan kepada pasien dan masyarakat, salah satunya adalah program sosialisasi mengenai pelayanan dan pengobatan gratis bagi keluarga yang kurang mampu. Dan kami juga memberikan bantuan social seperti bahan pokok dan sembako, sehingga bagi keluarga yang kurang mampu bisa bertahan hidup dengan pemberian dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Tidak hanya itu saja kami pihak Rumah Sakit juga memberikan pelayanan yang baik setiap pasien yang baru datang untuk berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung ini.” (Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Ada beberapa bentuk kepercayaan dan kepedulian yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni dengan mendatangi rumah-rumah warga yang lagi membutuhkan pelayanan yang baik, pihak Rumah Sakit setiap bulannya melakukan hal tersebut. Dengan adanya program dna strategi yang dilakukan oleh Rumah Sakit jadi pasien dan masyarakat memahami bahwa yang dilakukan Pihak Rumah Sakit ini demi kepentingan bersama dan tentunya demi kesehatan pasien dan masyarakat yang sedang mengalami. Hasil wawancara dengan Direktur utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku bahwa:

“Kami pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) selalu membuat program ruti setiap bulannya yang dituju kepada rumah-rumah warga yang kurang mampu dan warga yang lagi sakit dikarenakan tidak ada biaya. Dan kami juga memberikan pengobatan gratis kepada warga yang lagi sakit yang lagi membutuhkan pelayanan dari kami. Pihak Rumah Sakit juga memberikan bantuan social kepada warga yang lagi membutuhkan dan memberikan bantuan bahan pokok seperti beras, gula, dan sebagainya.” (Wawancara, Iswandi, Juli 2020).

Tabel 1. Indikator Pelayanan RSUD Tengku Sulung 2017 & 2018

No.	Uraian	2017	2018
1.	Tingkat Pemanfaatan Tempat Tidur (BOR)	8,4%	8,9%
2.	Rata-rata lama Rawat (LOS)	4 Hari	4 Hari
3.	Angka Kematian Bersih (NDR)	14,3 %	1,2 %
4.	Angka Kematian Kasar (GDR)	23,6 %	2,56 %

Sumber : Data Rekam Medik RSUD Tengku Sulung

Context (konteks)

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung saling berkomunikasi yang dapat terjadi kalau situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dengan pasien dan

tentunya harus menggunakan sarana dan prasarana seperti media. Pihak Rumah Sakit tentunya harus memiliki komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari komunikasi kepada pihak publiknya yakni pasien atau masyarakat yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun agar tercipta saling pengertian, menghargai pemahaman satu sama lainnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha RSUD Tengku Sulung yakni Hendri, S.Kep bahwa:

“Dalam melakukan interaksi dengan pasien dan masyarakat, kami pihak Rumah Sakit terlebih dahulu harus memahami apa yang sedang dialami atau penyakit apa yang sedang diderita oleh pasien atau masyarakat. Kemudian kami langsung memberikan penjelasan dengan baik dan jelas sehingga pasien yang sedang mengalami sakit bisa mengerti dengan baik. Kami juga memberikan sifat yang mendidik kepada pasien yang sedang membutuhkan pelayanan dan pengobatan di Rumah Sakit ini.”
(Wawancara, Hendri, Juli 2020)

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien dan masyarakat tentunya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus lebih sabar lagi menanggapi keluhan-keluhan yang diberikan kepada pasien, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus bisa lebih memahami dan bersabar lagi mengenai keluhan-keluhan yang diterima. Menurut Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Subrantas, S.Pdi, bahwa:

”Ada beberapa keluhan-keluhan yang kami terima dari pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang kami berikan, tetapi pihak Rumah Sakit selalu bersifat tenang dan sabar dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh pasien. Pelayanan yang kami berikan kepada pasien atau masyarakat yang lagi membutuhkan tentunya pelayanan yang sangat baik.” (Wawancara, Subrantas, Juli 2020).

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien atau masyarakat pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus memiliki dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien atau masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si., Apt, bahwa:

“Kita dari pihak Rumah Sakit sendiri memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pasien atau masyarakat yang ingin berobat disini, dan kami juga memberikan pengobatan gratis bagi keluarga yang kurang mampu. Sebagai kepala seksi pelayanan di Rumah Sakit ini, saya juga sering turun kelapangan untuk melakukan sosialisasi mengenai pelayanan yang ada di Rumah Sakit dan sosialisasi tentang pengobatan gratis.”
(Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Content (isi pesan)

Pihak Rumah Sakit dapat menyampaikan pesan atau informasi yang diberikan dimana pesan atau informasi yang disampaikan harus jelas sehingga pasien dan masyarakat dapat memahami dengan baik. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung selalu memberikan sikap pesan yang baik dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai bukan ditujukan untuk mengambil keputusan sepihak dari public sarannya (masyarakat) namun untuk

memperoleh kepentingan bersama. Disini pasien lebih diutamakan pelayanannya dan kesehatannya demi kepentingan bersama. Hasil wawancara dengan Direktur utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yaitu Dr. H. Iswandi bahwa:

“Kami disini dalam memberikan pelayanan informasi tentunya lebih bertanggung jawab kepada pasien atau masyarakat yang sedang kami tangani. Selain itu juga kami selalu mengarahkan pasien agar mengikuti alur pengobatan yang baik yang ada di rumah sakit ini, mulai dari mengurus administrasi sampai ke tahap terakhir yaitu penempatan ruangan untuk pasien yang ingin rawat inap.” (Wawancara, Iswandi, Juli 2020).

Sebagai bentuk pelayanan informasi yang ada di rumah sakit ini tentunya akan memiliki peran yang sangat penting dalam mengambil keputusan mengenai informasi yang disampaikan, baik itu informasi tentang pelayanan rawat inap maupun informasi tentang pengobatan gratis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si., Apt, bahwa:

“Memberikan informasi tentunya menjadi tanggung jawab dari kita di rumah sakit ini, mulai dari informasi tentang rawat inap sampai informasi tentang pengobatan yang kita sudah sepakati.” (Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Pesan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung kepada pasien atau masyarakat tentunya sudah dibicarakan sebelumnya dan di adakan rapat antar pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, sehingga sudah disepakati bersama baik itu tentang pelayanan rawat inap maupun pelayanan tentang pengobatan gratis yang diberikan kepada keluarga yang kurang mampu. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha RSUD Tengku Sulung yakni Hendri, S.Kep bahwa:

”Kita sebagai pemberi pelayan kepada pasien atau masyarakat harus memiliki sifat tanggung jawab terhadap apa yang kita sampaikan dan berikan kepada pasien yang lagi dalam tahap pengobatan. Kami juga selalu melihat dan mengontrol keadaan pasien yang lagi dalam proses pengobatan, dan kami juga selalu memantau perkembangan kesehatan pasien.” (Wawancara, Hendri, Juli 2020).

Berdasarkan observasi peneliti, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memiliki beberapa bentuk sosialisasi yang akan disampaikan kepada pasien dan masyarakat, mulai dari sosialisasi tentang pengobatan gratis. Disini juga rumah sakit memberikan keringanan pembayaran bagi pasien yang kurang mampu. Tetapi pasien harus bertanggung jawab terhadap bantuan yang berikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung saling berkomunikasi pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dengan pasien dan tentunya harus menggunakan sarana dan prasarana seperti media. Pihak Rumah Sakit tentunya harus memiliki komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari komunikasi kepada pihak publiknya yakni pasien atau masyarakat yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun agar tercipta saling pengertian, menghargai pemahaman satu sama lainnya. Sifat

pesan komunikasi harus memiliki tujuan dan sasaran yang hendak dicapai bukan ditujukan untuk mengambil keputusan sepihak dari public sasaran (masyarakat) namun untuk memperoleh kepentingan bersama.

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada pasien atau masyarakat pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sangat bertanggung jawab terhadap apa yang mereka lakukan. Pegawai Rumah Sakit melaksanakan hal tersebut sesuai dengan standar operasional Rumah Sakit yang sudah ditetapkan. Pegawai yang ditugaskan untuk menjaga dan merawat pasien yang sedang dalam proses pengobatan, harus memiliki tanggung jawab yang baik dan kedisiplinan dalam mengambil keputusan saat pasien dalam keadaan kritis, pegawai juga harus mengikuti prosedur atau peraturan yang ada di rumah sakit ini dan tidak boleh melanggar aturan yang sudah ditetapkan oleh kepala Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

Pesan komunikasi seorang pegawai menjadi bagian yang sangat penting didalam kehidupan setiap proses pengobatan pasien. Dan apabila seseorang tidak mau menjalankan tanggung jawabnya, maka akan ada orang lain, pihak lain atau juga kelompok lain yang memaksa individu tersebut untuk memenuhi tanggung jawab yang dimilikinya. Sifat tanggung jawab yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung kepada pasien tentunya sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit sendiri. Sehingga dalam bentuk pelayanan apapun akan dilayani oleh pegawai yang bertugas di rumah sakit.

Memberi pesan yang baik kepada pasien atau masyarakat menjadikan sebagai sifat kedisiplinan yang baik bagi seorang pegawai, juga mendorong diri sebagai seorang pegawai untuk mengambil banyak kesempatan yang dapat diekspor dan tentunya sangat bagus untuk pengembangan diri kita. Tanggung jawab seorang pegawai Rumah Sakit harus bersifat proaktif, dimana tugas-tugas kerja seorang pegawai yang memang harus dikerjakan semuanya sudah terselesaikan dengan baik. Jika tugas utama sudah aman, maka kita bisa melangkah ke tindakan selanjutnya.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan sifat atau karakter kepada pegawainya untuk, jika semua tugas utama kita sudah terselesaikan dengan baik dan kita masih ingin memberikan yang lebih dengan mengambil tanggung jawab yang lebih banyak. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam memberikan pelayanan informasi tentunya lebih bertanggung jawab kepada pasien atau masyarakat yang sedang proses pengobatan. Selain itu juga pihak Rumah Sakit selalu mengarahkan pasien agar mengikuti alur pengobatan yang baik yang ada di rumah sakit ini, mulai dari mengurus administrasi sampai ke tahap terakhir yaitu penempatan ruangan untuk pasien yang ingin rawat inap.

Clarity (kejelasan atau ketepatan)

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung harus memberikan informasi yang jelas kepada pasien atau masyarakat, dengan melakukan upaya membina hubungan yang harmonis antara pegawai dengan pemerintah yang ada ditempat dengan berbagai kalangan baik hubungan ke dalam (*internal relations*) dan keluar (*external relations*) untuk meningkatkan kerjasama dan memberi dukungan kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Tengku Sulung sebagai Rumah Sakit dengan pelayanan informasi terbaik. Hasil wawancara dengan Direktur utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yaitu Dr. H. Iswandi bahwa:

“Kami juga bekerja sama dengan pemerintah disini, guna untuk mengetahui dan melihat data-data keluarga yang mana saja, yang akan kami beri pengobatan gratis dan bantuan social. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung juga bekerja sama dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada ditembilahan dengan adanya kerjasama dengan rumah sakit yang ada ditembilahan, maka masalah pengobatan yang akan di kirim kesana lebih cepat prosesnya.” (Wawancara, Iswandi, Juli 2020).

Bekerjasama dengan Rumah Sakit lain yang ada di Indragiri Hilir dengan tujuan adanya bentuk timbal balik antara Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dengan Rumah Sakit di Indragiri Hilir, besar kemungkinan jika pasien yang akan mau dibawa ke Indragiri Hilir bisa langsung cepat diproses masalah baik itu dari administrasi sampai masalah rawat inap. Dengan bekerja sama sebagai bentuk program dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, akan selalu lebih giat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang ingin melakukan pengobatan di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si.,Apt, bahwa:

”Program yang kami laksanakan tentunya berperan sangat penting bagi pasien atau masyarakat, tugas seorang pegawai rumah sakit itu sangat diperlukan ditempat dimana dengan adanya pegawai yang berperan aktif maka pasien atau masyarakatnya pun sangat senang dengan sikap kami.” (Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melakukan sosialisasi dengan instansi pemerintahan yang ada di Kecamatan Reteh, yang sosialisasinya mengenai mengadakan donor darah setiap 2 bulan sekali, mengecek data-data keluarga yang kurang mampu, dan melaksanakan gerakan social kepada masyarakat, seperti mencuci tangan sebelum beraktivitas, dan membuat tong sampah yang ada pada tempat umum agar tidak timbulnya penyakit yang diinginkan.

Continuity and Consistency (Kontinuitas dan Konsistensi)

Pihak Rumah Sakit harus berkomunikasi secara langsung dengan pasien atau masyarakat agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik dan tidak bertentangan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung untuk memperluas perannya dimasyarakat mereka selalu mengadakan kegiatan yang positif. Sehingga perannya di mata masyarakat sangat memberikan pandangan yang baik pula. Berdasarkan hasil wawancara bahwa:

“Kami selalu mengadakan kegiatan-kegiatan yang positif untuk kepentingan masyarakat di Kecamatan Reteh dengan adanya kegiatan seperti ini kami dari pihak Rumah Sakit sangat terbantu dengan partisipasi masyarakat untuk mau mendengarkan sosialisasi atau kegiatan yang kami adakan setiap bulannya.” (Wawancara, Hendri, Juli 2020).

Selain itu, pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung mengadakan sosialisasi yang positif seperti, melaksanakan dan membuat kegiatan donor darah, membuat tong sampah yang akan diberikan dan diletakkan di pasar-pasar atau di Masjid.

Pendekatan yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk kepedulian akan kesehatan. Dengan begitu pihak Rumah Sakit sendiri selalu sering melakukan sosialisasi yang turun kelapangan untuk mengetahui masyarakat yang mana saja yang butuh pengobatan dan bantuan social.

Capability of Audience (Kemampuan Audiens)

Dalam hal ini pihak Rumah Sakit sebagai komunikator harus memperhatikan kemampuan pasien atau masyarakat dalam menerima pesan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima informasi yang diberikan. Pasien dan masyarakat harus teliti dalam menerima informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung. Komunikator dalam memberikan pelayanan informasi juga harus jelas dan mudah dipahami oleh pasien atau masyarakat. Menurut Pejabat Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Subrantas, S.Pdi, bahwa:

“Pasien harus memiliki kemampuan yang baik dalam menerima informasi yang kami berikan, baik itu informasi tentang sosialisasi maupun informasi tentang rawat inap. Sebagai komunikator yang baik, harus jelas dalam menyampaikan dan memberikan informasi agar pasien atau masyarakat bisa menerima dengan baik pula.” (Wawancara, Subrantas, Juli 2020).

Rumah sakit memberikan keringanan pembayaran bagi pasien yang kurang mampu. Tetapi pasien harus bertanggung jawab terhadap bantuan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan pelayanan yang baik setiap pasien atau masyarakat yang datang, dan kami juga sering berinteraksi antara pegawai dengan pasien atau masyarakat, sehingga terjalinnya hubungan yang harmonis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si., Apt, bahwa:

“Kami pihak Rumah Sakit terlebih dahulu harus memahami apa yang sedang dialami atau penyakit apa yang sedang diderita oleh pasien atau masyarakat. Kemudian kami langsung memberikan penjelasan dengan baik dan jelas. Penyampaian pesan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung kepada pasien tentunya sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit sendiri. Sehingga dalam bentuk pelayanan apapun akan dilayani oleh pegawai yang bertugas dirumah sakit.” (Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Pasien atau masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku sulung akan diberikan informasi yang jelas sehingga bisa dipahami dengan mudah oleh pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit. Dalam memberikan pelayanan informasi yang baik, pihak Rumah Sakit tentunya memulai memperjelas kata-katanya dalam menyampaikan informasi yang diberikan.

Channels of Distribution (Saluran atau Media)

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam hal ini komunikasi harus menggunakan media yang sudah biasa digunakan oleh umum, misalnya media cetak dan media elektronik. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sendiri menggunakan facebook sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi-informasi yang baru dan penting yang dibuat Rumah Sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni Andi Neneng, S.Si.,Apt, bahwa:

“Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung menggunakan media sebagai salah satu cara dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, media yang digunakan yakni facebook. Dimedia tersebut sudah tertera semua informasi-informasi terbaru yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada masyarakat.” (Wawancara, Neneng, Juli 2020).

Dalam memberikan pelayanan informasi yang baik dan jelas kepada pasien atau masyarakat, pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung selalu membuat brosur dan spanduk untuk dibagikan kepada masyarakat yang belum mengetahui informasi yang diberikan.

“Kami juga selalu membuat brosur dan spanduk untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya cara seperti ini masyarakat lebih cepat mengetahui informasi apa yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada masyarakat. Informasi yang diberikan tentunya informasi yang terbaru agar informasi tersebut cepat tersampaikan, pihak Rumah Sakit juga selalu memposting di facebook, baik itu tentang Rumah Sakit sendiri maupun tentang pelayanan informasi yang diberikan masyarakat.” (Wawancara, Hendri, Juli 2020).

Berikut ini adalah tampilan laman facebook RSUD Tengku Sulung yang paling aktif digunakan dalam pelayanan informasi



Sumber : Facebook

Gambar I. Tampilan Laman Facebook RSUD Tengku Sulung

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung harus memiliki rasa saling percaya antara pasien dengan pihak Rumah Sakit. Melalui pelaksanaan program *public relations* yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari

opini public atau kehendak masyarakat sehingga terbentuk kepercayaan yang harmonis.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melaksanakan bentuk kepercayaan melalui sosialisasi yang mereka lakukan setiap bulannya. Dengan tujuan agar pihak Rumah Sakit bisa mengetahui yang mana saja keluarga-keluarga yang memerlukan bantuan dan mengecek data-data keluarga yang kurang mampu agar diberi pengobatan secara gratis dan diberikan bantuan oleh Rumah Sakit. Bentuk kepercayaan yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung untuk pelayanan informasi dirumah sakit ini dengan cara selalu ada 24 jam secara bergantian, baik itu dengan pegawai maupun dengan perawat yang lain yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien maupun masyarakat yang berada di daerah pulaukijang maupun daerah yang lain yang datang kerumah sakit ini untuk berobat dan mereka mendapatkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien atau masyarakat, Pihak Rumah Sakit harus bertanggung jawab terhadap segala yang terjadi dalam proses pengobatan pasien. Ada beberapa kegiatan yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Seperti selalu memberikan sapaan setiap pasien atau masyarakat yang baru datang untuk berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Program yang dilaksanakan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung tentunya berperan sangat penting bagi pasien atau masyarakat, tugas seorang pegawai rumah sakit itu sangat diperlukan ditempat dimana dengan adanya pegawai yang berperan aktif maka pasien atau masyarakatnya pun sangat senang dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sendiri, tentunya sudah menjadi kewajiban sebagai bentuk kepedulian akan kesehatan masyarakat pulaukijang. Dan memberikan kontribusi yang baik kepada pasien atau masyarakat pulaukijang. Dengan adanya pelayanan atau kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit, tentunya masyarakat akan tetap menjaga kesehatan untuk kepentingan bersama. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melakukan strategi pelayanan informasi nya dengan cara memberikan sapaan yang sopan kepada pasien atau masyarakat, dan memberikan pelayanan yang baik mulai dari pelayanan tentang administrasi sampai pelayanan tentang pasien yang ingin rawat inap.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung bisa dikatakan sangat baik, jika pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam hal pengobatan. Setiap pasien atau masyarakat yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan yang baik pula. Sebagian pasien atau masyarakat yang datang ke Rumah Sakit pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Tanggap maksudnya adalah apa yang anda disampaikan harus sesuai dengan kemauan pasien atau masyarakat.

Ada strategi yang digunakan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yakni dengan pasien yang menghubungi melalui telepon. Jadi pasien atau masyarakat yang menghubungi lewat telepon harus diprioritaskan terlebih dahulu, karena mereka sangat memerlukan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dan Rumah Sakit harus cepat merespon untuk mengangkat telepon layanan yang bisa diandalkan. Ini menjadi salah satu poin dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan terhadap pasien atau masyarakat yang sedang membutuhkan.

Selain itu, Komunikasi sangat berpengaruh pada setiap kegiatan yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung, dengan adanya komunikasi dan interaksi antara pegawai dengan pasien, dengan adanya peraturan dan kegiatan ini maka pihak Rumah Sakit sendiri harus bertanggung jawab terhadap kegiatan itu. Tetapi pegawai maupun dokter nya harus memberikan pasien atau masyarakat dengan pelayanan yang baik. Komunikasi dengan pasien atau masyarakat harus dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Pegawai yang melayani pasien harus memiliki kemampuan melayani pasien secara tepat dan cepat sesuai standar operasioanl yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Pegawai Rumah Sakit harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pasien, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan pasien. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien sangat berdampak positif bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung yaitu memberikan citra yang baik bagi Rumah Sakit.

Ada beberapa strategi dalam penyampaian informasi kepada pasien atau masyarakat dengan melakukan interaksi dan komunikasi yang baik sehingga terbentuk hubungan yang harmonis antara pegawai dengan pasien. Pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan peran yang sangat penting dalam menjalankan tugasnya sebagai dinas kesehatan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, maka diwajibkan untuk memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan kenyamanan bagi pasien dan membuat mereka lebih tenang lagi.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung untuk berkomunikasi ada juga membuat kontak saran, dimana isi kotak saran tersebut yakni kotak pengaduan, akan tetapi dari adanya kotak saran yang disediakan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung masih jarang terisi oleh pasien atau masyarakat yang datang untuk berobat. Dalam berkomunikasi dengan pasien tentunya harus memiliki dan memperhatikan kondisi pasien. Dalam melakukan interaksi dengan pasien dan masyarakat, pihak Rumah Sakit terlebih dahulu harus memahami apa yang sedang dialami atau penyakit apa yang sedang diderita oleh pasien atau masyarakat. Kemudian langsung memberikan penjelasan dengan baik dan jelas sehingga pasien yang sedang mengalami sakit bisa mengerti dengan baik. Dan juga memberikan sifat yang mendidik kepada pasien yang sedang membutuhkan pelayanan dan pengobatan di Rumah Sakit ini.

Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memiliki komunikasi yang efektif untuk menghadapi pasien atau masyarakat, dengan adanya penyampaian yang disampaikan oleh pegawai Rumah Sakit yang bertujuan supaya informasi yang disampaikan dapat menimbulkan *feedback* dari pasien atau masyarakat, maka proses komunikasi yang efektif haruslah dilakukan dengan menggunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami oleh pasien atau masyarakat. Program sosialisasi mengenai pelayanan dan pengobatan gratis bagi keluarga yang kurang mampu. Dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung juga memberikan bantuan social seperti bahan pokok dan sembako, sehingga bagi keluarga yang kurang mampu bisa bertahan hidup dengan pemberian dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Tidak hanya itu saja pihak

Rumah Sakit juga memberikan pelayanan yang baik setiap pasien yang baru datang untuk berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

Keringanan pembayaran bagi pasien yang kurang mampu juga menjadi bagian utama dari pelayanan. Tetapi, pasien harus bertanggung jawab terhadap bantuan yang berikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan pelayanan yang baik setiap pasien atau masyarakat yang datang, dan kami juga sering berinteraksi antara pegawai dengan pasien atau masyarakat, sehingga terjalinnya hubungan yang harmonis. pihak Rumah Sakit terlebih dahulu harus memahami apa yang sedang dialami atau penyakit apa yang sedang diderita oleh pasien atau masyarakat. Kemudian kami langsung memberikan penjelasan dengan baik dan jelas.

Penyampaian pesan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung kepada pasien tentunya sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit sendiri. Sehingga dalam bentuk pelayanan apapun akan dilayani oleh pegawai yang bertugas dirumah sakit. Masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku sulung akan diberikan informasi yang jelas sehingga bisa dipahami dengan mudah oleh pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit. Dalam memberikan pelayanan informasi yang baik, pihak Rumah Sakit tentunya memulai memperjelas kata-katanya dalam menyampaikan informasi yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan informasi yang baik kepada pasien atau masyarakat, kami selalu menjelaskan sebaik mungkin, sehingga pasien atau masyarakat yang datang ke Rumah Sakit ini selalu mendapatkan informasi yang jelas.

Simpulan

Dalam upaya pelaksanaan ataupun implementasi PR, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung dalam hal ini telah menjalankan fungsi PR dengan melaksanakan pelayanan informasi serta komunikasi menggunakan media yang sudah biasa digunakan oleh umum, misalnya media cetak dan media elektronik. Selain media mainstream, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung sendiri menggunakan media sosial seperti facebook sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi-informasi yang baru dan penting. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung menggunakan media sebagai salah satu cara dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, media yang digunakan yakni facebook. Dimedia tersebut sudah tertera semua informasi-informasi terbaru yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung melaksanakan bentuk kepercayaan melalui sosialisasi kepada masyarakat. Penyampaian informasi kepada masyarakat dengan interaksi dan komunikasi yang baik dan jelas. Pelayanan informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit tepat sasaran. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung memberikan dan melaksanakan sosialisasi khususnya tentang pengobatan gratis. sebagai Komunikator, PR RSUD Tengku Sulung dalam memberikan pelayanan informasi juga jelas dan mudah dipahami oleh pasien dan masyarakat serta menggunakan media sosial sebagai media alternatif dalam menyampaikan informasi. Dalam melaksanakan implementasi PR, RSUD Tengku Sulung telah menjalankannya melalui indikator *Credibility* (kepercayaan) ; *Context* (konteks) ; *Content* (isi pesan) ; *Clarity* (kejelasan atau ketepatan) ; *Continuty and Consistency* serta *Capability of Audience Channels of Distribution* (Saluran atau Media). Berdasarkan temuan

penelitian, Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung saat ini telah berupaya maksimal ditengah segala keterbatasan dalam melakukan atau melaksanakan program sosialisasi mengenai pelayanan informasi yang diberikan agar pasien atau masyarakat mengetahui tentang pelayanan informasi yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Sulung.

Referensi

- Ajrinasari, T dkk (2014).“ *Evektivitas Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit*” Ilmu Adminstrasi. UB: Fakultas Ilmu Administrasi Vol. 2 No. 2 September 2014.
- Arikunto, Suharsimi. (1997). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, E.S dkk. (2018). “*Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit*” Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 63 No. 1 Oktober 2018.
- BPS. (2018). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir*. <https://inhilkab.bps.go.id/publication/2018/08/16/9b08335d1dbdda2574be2b61/kabupaten-indragiri-hilir-dalam-angka-2018.html>
- Harahap, Torus P. (2010). “*Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Teknologi Informasi Sebagai Perwujudan Pelaksanaan UU. No.14/2008*” Vol. 3 Th. 2010.
- Hubies et. al, M. (2012). *Komunikasi Profesional (Seperangkat Pengembangan Diri)*. IPB Press.
- Imam Gunawan, (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Moleong, J. Lexy. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya)
- Moleong, J. Lexy. (2005). *Metodologi Kualitatif*. Edisi Revisi. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya)
- Nurnisya, F., & Nurjanah, A. (2016). “*Pemanfaatan Digital Public Relations dalam sosialisasi tagline “Jogja Istimewa”*”Humas Pemerintah Kota Jogja. Jurnal Aristo Vol.4 No.1
- Nasution. (2003). *Metode Reseacrh*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara)
- Pdgs. (2019). *Pendayagunaan Dokter Spesialis*. http://pgds.kemkes.go.id/profil_rs?id=26860
- Ruslan, Rosady. (2002). *Kampanye Public Relations*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Ruslan, Rosady. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Susanto, T., Utamidewi, W., Muhamad, R. P. N., & Syamsuri, S. A. (2019). IMPLEMENTASI CYBER PUBLIC RELATIONS UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG PADA PERSAINGAN ERA DIGITAL. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 3(1), 200–210. <https://doi.org/10.24912/JMISHUMSEN.V3I1.3454>
- Subagyo, Joko. (1999). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suciati. (2017). *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif*. Yogyakarta: Mata Padi Presindo.

- Oxford. (1995). *Advanced Learner's Dictionary*, Oxford: Oxford University Press.
- Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. (Yogyakarta: PT.Media Pressindo).
- Yantos (2016). *Dasar-Dasar Government Relations Dalam Public Relations*, Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Windarti, E. (2013). *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pangaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu*. (Skripsi Program Sarana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau).