

**JURNAL**

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum  
PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan  
Pasien dan Masyarakat Sekitar)**



Disusun oleh

**MUHAMMAD HAIDAR FATHURRAHMAN**

D0213060

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

**JURNAL**

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum  
PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan  
Pasiien dan Masyarakat Sekitar)**



Disusun oleh

**MUHAMMAD HAIDAR FATHURRAHMAN**

D0213060

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

2017

JURNAL

**PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum  
PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan  
Pasiien dan Masyarakat Sekitar)**



Disusun oleh

MUHAMMAD HAIDAR FATHURRAHMAN

D0213060

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

2017

## **PUBLIC RELATIONS RSU PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU**

### **(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Public Relations Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu dalam Membangun Citra di Kalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar)**

**Muhammad Haidar Fathurrahman**

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

#### ***Abstract***

RSU PKU Muhammadiyah Delanggu aware that health is the need of all human beings. Health services that the public desires of the hospital, in addition to medical services, as well as the hospital's good relationship to the patient. The image of hospitals related to health care is an important part of the hospital. It is also necessary for the hospital to gain the trust of the surrounding community.

This study aims to determine the implementation of public relations function RSU Muhammadiyah Delanggu in building image among patients and communities around the hospital.

This research uses qualitative descriptive method that is by describing the function of public relations hospitals in shaping the image among patients and surrounding communities. Theory function public relations by Lattimore. Technique of collecting data by using interview and literature study. Sampling technique in this research use purposive sampling. Validity of data used through source triangulation. Data analysis in this research use interactive analysis model of Miles and Huberman.

The conclusion of this research is the implementation of public relations function at RSU PKU Muhammadiyah Delanggu in shaping the image shows that, Public Relations hospital function well in maintaining harmonious relationship between internal hospital with external hospital. This is evident from the research findings that were analyzed using five public relations functions according to lattimore using suggestion and question and answer box in anticipating and analyzing public opinion, submitting inputs at all levels directly, evaluating and monitoring, executing activity planning from result of activity evaluation, and participate in recruitment of employees.

**Keywords:** Public Relations Functions, Image, Hospital.

## **Pendahuluan**

Kesehatan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Selain berkaitan dengan masalah tentang kesehatan itu sendiri, kesehatan juga berkaitan dengan masalah di luar lingkungan kesehatan. Demikian pula pemecahan masalah kesehatan masyarakat, tidak hanya dilihat dari masalah kesehatan saja namun faktor-faktor penyebab masalah kesehatan itu pula. Banyak faktor yang mempengaruhi kesehatan diantaranya adalah keturunan, lingkungan, perilaku dan pelayanan kesehatan.

Di era globalisasi ini, dengan dilengkapi kemajuan teknologi canggih, moderen dan peningkatan pengetahuan masyarakat, segala fenomena sosial yang terjadi mendapat perhatian lebih dari masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu hal yang mendapat perhatian oleh masyarakat, sehingga standar pelayanan mutu kesehatan akan menjadi hal yang penting. Pelayanan yang mendapat perhatian dari masyarakat bukan hanya pada masalah pelayanan medis semata, namun pelayanan penunjang dan pelayanan non medis yang dimiliki oleh institusi pelayanan kesehatan menjadi hal penting. Mutu merupakan faktor sentral dari upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Contoh pelayanan medis antara lain: penanganan yang dilakukan oleh dokter dan perawatan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien. Sedangkan pelayanan penunjang dan pelayanan non medis adalah sarana dan prasarana/ fasilitas kesehatan serta pembangunan gedung maupun infrastruktur rumah sakit (Wijono, 2000).

Rumah Sakit Umum (RSU) PKU Muhammadiyah Delanggu merupakan salah satu rumah sakit yang telah menyadari akan tingginya kesadaran masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan penerapan ISO 9001-2008 Quality Management. Dengan penerapan ISO 9001-2008 tersebut menunjukkan keseriusan RSU PKU Muhammadiyah Delanggu dalam memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Selain itu

menjalin hubungan baik dengan masyarakat juga dapat membentuk citra positif bagi RSUD Muhammadiyah Delanggu.

Rhenald Kasali juga berpendapat bahwa citra yang baik juga dimaksudkan agar perusahaan tetap hidup, dan orang-orang didalamnya dapat mengembangkan kreativitasnya bahkan dapat memberi manfaat dengan lebih berarti bagi orang lain (Kasali, 1994:30).

*Public relations* berperan penting dalam membina hubungan baik dan harmonis antara publik *internal* (karyawan / manajemen rumah sakit) dan publik *eksternal* (pasien dan masyarakat), keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien dan masyarakat mengenai pelayanan rumah sakit dapat menjadi *boomerang* bagi rumah sakit, hal tersebut dapat memberikan dampak negatif bagi citra rumah sakit di kalangan pasien dan masyarakat.

RSUD Muhammadiyah Delanggu menyadari bahwa setiap komponen *internal* dalam rumah sakit mencerminkan citra rumah sakit maka semua pihak *internal* rumah sakit merupakan humas bagi institusi tersebut. Semua pihak internal tersebut meliputi Direktur, staff rumah sakit, dokter, perawat dan lain-lain dapat memberikan citra positif maupun negatif sehingga seluruh pihak *internal* dituntut ramah dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien.

Semua pelaksanaan fungsi humas yang dilakukan oleh RSUD Muhammadiyah Delanggu baik berhubungan dengan pasien maupun masyarakat didasari oleh kesadaran rumah sakit akan pentingnya menjalin hubungan baik dan harmonis sehingga pasien dan masyarakat simpati dan percaya terhadap pelayanan kesehatan dapat membangun citra positif bagi RSUD Muhammadiyah Delanggu.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana pelaksanaan fungsi *public relations* RSUD Muhammadiyah Delanggu

Muhammadiyah Delanggu dalam membentuk citra positif dikalangan pasien dan masyarakat sekitar?”

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi *public relations* di RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam membentuk citra positif di kalangan pasien dan masyarakat.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Komunikasi**

Sebagai suatu ilmu, komunikasi memiliki banyak definisi salah satunya dikemukakan oleh Lasswell. Definisi komunikasi menurut Lasswell (dalam Effendy, 1997:69) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu yang dijelaskan dengan menjawab pertanyaan yang mencakup pengiriman (*who*), yang menyampaikan pesan (*Says what*), melalui suatu saluran media massa (*in which channel*), kepada penerima atau khalayak (*to whom*), yang akan memberikan tanggapan sebagai efek dari pesan yang diterimanya (*with what effect*)”.

#### **2. Public Relations**

Humas/ *Public Relations* sebenarnya terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalani kontak dengannya. Pengertian *Public Relations* yang dikemukakan oleh Dr. Rex Harlow dalam bukunya yang berjudul “*A Model for Public Relations Educations for Profesional Practices*” yang dikeluarkan oleh *Internasional Public Relations Associations* (IPRA) (dalam Effendy, 1992:27) yang berbunyi PR

merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih produktif, dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.

### **3. Tugas *Public Relations***

Tugas utama seorang *public relations* adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan pesan atau informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis, atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi perusahaan, tujuan, dan kegiatannya.
- b. Melakukan studi analisis atau reaksi serta tanggapan masyarakat terhadap kebijaksanaan dan langkahh tindak perusahaan, termasuk segala macam pendapat perusahaan; memberikan informasi kepada pejabat tentang *public acceptance* atau *non-acceptance* atas cara-cara dan pelayanan perusahaan kepada masyarakat.
- c. Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada pelaksana tugas guna membantu membantu mereka dalam memberikan pelayanan



yang mengesankan dan memuaskan publik (Kusumastuti, 2002:10).

Adapun tugas sehari-hari humas adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis, atau *visual* kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang benar mengenai perusahaan, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
- b. Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum masyarakat.
- c. Mempelajari dan melakukan analisis publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance dan non-acceptance*)
- d. Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh *public favour, public opinion*, dan perubahan sikap. (Kusumastuti,2002:23)

#### **4. Fungsi *Public Relations***

Adanya *Public Relations* memiliki fungsi untuk menjaga hubungan timbal balik antara perusahaan atau organisasi dengan masyarakat. *Public Relations Society of America* menyebutkan lima fungsi *public relations* yakni:

- a. Mengantisipasi, menganalisis, dan menafsir opini publik.
- b. Memberi saran kepada manajemen di semua tingkat.

- c. Meneliti, melaksanakan, dan terus mengevaluasi program.
- d. Merencanakan dan mengimplementasikan program organisasi.
- e. Menyusun sasaran, merencanakan, membuat anggaran, merekrut dan melatih staff, mengembangkan fasilitas, dan mengelola seluruh sumber daya perusahaan. (Lattimore, 2010:10)

## **5. Citra**

Dalam konteks *public relations*, citra diartikan oleh Jefkins sebagai kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya), atau sosok keberadaan, berbagai kebijakan, personil, produk, atau jasa-jasadari suatu organisasi atau perusahaan (Jefkins, 1992: 362).

Citra merupakan anggapan, imperensi, atau gambaran seseorang atau sekelompok mengenai obyek tertentu. Sedangkan citra perusahaan merupakan gambaran mental yang ada dalam benak khalayak tentang perusahaan yang mungkin diperoleh dari pengalaman langsung atau tidak langsung, rasional atau irrasional, tergantung pada keterangan atau isu yang tampak pada pola-pola yang tak terbatas. (Kasali, 1994: 28).

## **Metodologi**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yakni penelitian yang akan mendiskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian berdasarkan fakta-fakta yang ditemui dilapangan. Hasil penelitian ditekankan untuk memberikan gambaran obyektif tentang keadaan dari obyek yang diteliti (Moleong, 2002:3). Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang pelaksanaan

fungsi *public relations* RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam membangun citra dikalangan pasien dan masyarakat sekitar.

Proses verifikasi merupakan kegiatan pengujian data. Adapun pengujian data ini dilakukan dengan cara triangulasi sumber. Triangulasi sumber memanfaatkan sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data sejenis. Tekanan dalam verifikasi data menggunakan triangulasi sumber ini terletak pada perbedaan sumber data, bukan pada teknik pengumpulan data atau yang lainnya (Sutopo, 2002:80).

Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dari penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggali data dari pihak rumahsakit melalui wawancara dan pengumpulan data data dari hasil wawancara. Dari data dari rumah sakit tersebut dilakukan verifikasi dengan data sejenis, data sejenis yang dimaksud adalah hasil data wawancara dari pihak pasien rumah sakit dan masyarakat sekitar rumah sakit.

## **Sajian Data**

### **1. Identitas Subyek Penelitian**

Subyek penelitian atau responden dari penelitian fungsi humas terhadap citra RSUD Muhammadiyah Delanggu adalah Direktur, KABAG Umum, KASUBAG Humas dan Pemasaran, Hospital Representatif, Customer Service, 3 pasien rawat inap, 2 pasien rawat jalan, dan 5 masyarakat sekitar RSUD Muhammadiyah Delanggu.

## **2. Kedudukan Humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu**

Sebagai rumah sakit yang bergerak dibidang jasa diperlukan komunikasi yang baik dengan publiknya dalam menjaga citra positif. Publik yang menjadi cakupan rumah sakit adalah publik internal rumah sakit (karyawan) dan publik eksternal rumah sakit (pasien dan masyarakat). Hal inilah yang melatar belakangi kegiatan humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu. Idealnya kegiatan humas dilaksanakan suatu divisi khusus humas yang berdiri sendiri, namun pada RSUD Muhammadiyah Delanggu divisi humas berada di bawah KABAG Umum. Keberadaan divisi humas normalnya berdiri sendiri dan menjadi jajaran *top management*, sehingga dalam kasus rumah sakit ini divisi humas melaksanakan kegiatannya dibawah kepemimpinan seorang KABAG Umum.

## **3. Fungsi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti, pelaksanaan fungsi humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu hampir mendekati pernyataan mengenai fungsi humas yang dikemukakan oleh Lattimore meliputi:

- a. Mengantisipasi, menganalisis, dan menafsir opini publik.
- b. Memberi saran kepada manajemen di semua tingkat.
- c. Meneliti, melaksanakan, dan terus mengevaluasi program.
- d. Merencanakan dan mengimplementasikan program organisasi.

e. Menyusun sasaran, merencanakan, membuat anggaran, merekrut dan melatih staff, mengembangkan fasilitas, dan mengelola seluruh sumber daya perusahaan.

Pelaksanaan kegiatan humas RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam mengantisipasi opini publik khususnya negatif dilaksanakan sebisa mungkin sebelum timbulnya opini negatif pihak rumah sakit memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Selain itu opini publik yang positif dipertahankan bahkan sebisa mungkin ditingkatkan sehingga citra rumah sakit menjadi lebih baik. Hal ini diperkuat oleh pendapat Ma'mun sebagai berikut:

*“Kalau untuk positif ya tetap sebagai masukan positif sebisa mungkin di pertahankan syukur ditingkatkan, kalo negatif pertama ada kotak saran kalo ada yang serius mengenai opini negatif kita rapatkan apakah faktanya betul atau tidak kalau tidak kita mencoba untuk menjelaskan kalo yang disampaikan itu betul kita mengakui dan kita perbaiki. Kemudian yang memberi masukan kita beri apresiasi.”*

Opini pasien dan masyarakat RSUD Muhammadiyah Delanggu dapat membantu citra rumah sakit. Sehingga dalam pelaksanaan fungsi humas rumah sakit ini, selain menyaring opini publiknya, RSUD Muhammadiyah juga memilah-milahnya menjadi dua yakni opini positif dan opini negatif. Setiap opini publik, humas RSUD Muhammadiyah Delanggu memiliki cara-cara tersendiri dalam menanganinya, hal ini

diungkapkan oleh Buya yang memperkuat pendapat Ma'mun sebagai berikut:

*“Kalo untuk mengantisipasi opini publik yang negatif sendiri kalo kita memiliki inisiatif kita harus menciptakan opini positif rumah sakit di masyarakat dan pasien, sehingga kalo ada opini positif ya kita pertahankan. Kemudian kalo negatif itu kita harus lawan dan kita telusuri dulu dibagian mana lalu kita komunikasikan pada bagian tersebut agar berbenah sehingga ketika dilakukan program berikutnya kita bisa sampaikan ke masyarakat maupun kita buktikan secara langsung kepada pasien. Contohnya ada keluhan di pendaftaran yang dirasa lama oleh pasien lalu kita komunikasikan kepada bagian pendaftaran mengenai hal tersebut dan pihak terkait atau atasanya secara langsung sehingga bisa cepat berbenah dan tidak menimbulkan opini negatif yang berkelanjutan.”*

## **Analisis Data**

### **1. Komunikasi Rumah Sakit**

Proses komunikasi yang dilakukan RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu bertujuan untuk membangun citra positif rumah sakit. Sesuai dengan proses komunikasi yang dikemukakan oleh Lasswell (Liliweri, 2007:14), proses komunikasi yang dilakukan oleh RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu adalah sebagai berikut:

1. *Who* (Komunikator).

Peran komunikator RSUD Muhammadiyah Delanggu dipegang oleh Divisi Humas rumah sakit.

2. *Say what* (pesan yang disampaikan).

Divisi Humas sebagai pemegang peran komunikator RSUD Muhammadiyah Delanggu bertugas menyampaikan informasi berkaitan dengan rumah sakit untuk disampaikan kepada penerima pesan.

3. *In which channel* (saluran).

Pesan yang dibawa oleh Divisi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu untuk disampaikan kepada penerima pesan memiliki beberapa saluran yakni secara langsung dan melalui media cetak dan media massa.

4. *Tho whom* (penerima pesan).

Pesan yang disampaikan akan diterima oleh penerima pesan, dalam penelitian ini penerima pesan adalah pasien dan masyarakat sekitar RSUD Muhammadiyah Delanggu.

5. *With what effect* (efek).

Efek yang diinginkan dalam proses komunikasi yang diperankan oleh Divisi Humas bertujuan untuk menimbulkan citra positif bagi RSUD Muhammadiyah Delanggu.

## **2. Humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu**

RSUD Muhammadiyah Delanggu merupakan rumah sakit yang cukup besar di Klaten yang bergerak di bidang layanan jas kesehatan,

rumah sakit ini menasar pada kalangan menengah kebawah yang tidak menutup kemungkinan pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD Muhammadiyah Delanggu merupakan kalangan menengah ke atas. Hal tersebut tidak menutup pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang profesional mulai dari kualitas pelayanan sampai menjalin hubungan baik dengan pasien dan masyarakat sekitar dengan menerapkan *quality management* ISO 9001-2008. Karena pengguna jasa yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa menimbulkan citra negatif rumah sakit, selain itu masyarakat juga berperan sebagai pembentuk citra rumah sakit sehingga RSUD Muhammadiyah Delanggu juga memberikan program kehumasan kepada masyarakat sekitar rumah sakit.

### **3. Analisis Citra RSUD Muhammadiyah Delanggu yang Terbentuk dikalangan Pasien dan Masyarakat Sekitar**

Penilaian publik eksternal terhadap suatu perusahaan bukan saja mengenai pelayanan, kegiatan-kegiatan dan para anggotanya, tapi juga mengenai keseluruhan yang meliputi perusahaan tersebut. Dengan demikian gedung, letak, kebersihan, fasilitas dan lain-lain yang memberi kesan mereka dalam membentuk opininya, kemudian menentukan sikapnya terhadap perusahaan tersebut (Abdurrahman, 2001:34). Seperti citra yang terbentuk pada RSUD Muhammadiyah Delanggu yang terbentuk tidak hanya melalui aktivitas maupun kegiatan pelayanan yang dilakukan, namun juga terbentuk dari falasafah, visi, misi, tujuan dan motto yang sudah berjalan dengan baik, pengelolaan manajemen rumah



sakit serta kepedulian mereka terhadap masyarakat mereka yang tertuang dalam program kegiatan yang dilaksanakan oleh humas RSUD Muhammadiyah Delanggu.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian pelaksanaan fungsi humas RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam membentuk citra dikalangan pasien dan masyarakat sekitar rumah sakit di dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Divisi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu telah memiliki divisi tersendiri, namun masih berada dibawah pimpinan dari Bagian Umum RSUD Muhammadiyah Delanggu.
2. Tujuan dari pelaksanaan kegiatan humas RSUD Muhammadiyah Delanggu adalah membentuk citra positif rumah sakit yang menjadi alternatif rujukan rumah sakit swasta di kabupaten Klaten.
3. Pelaksanaan fungsi humas yang dilaksanakan oleh humas RSUD Muhammadiyah Delanggu sebagai upaya mewujudkan hubungan harmonis antara *internal* rumah sakit dengan *eksternal* rumah sakit.
4. Hasil penelitian yang dilakukan mengenai citra rumah sakit ditinjau dari aktifitas maupun kegiatan pelayanan yang dilakukan, komitmen rumah sakit yang sudah berjalan dengan baik, pengelolaan manajemen rumah sakit yang telah terkontrol melalui sistem sertifikasi ISO 9001-2008 Quality Management. Sedangkan citra yang terbentuk dari pihak pasien dan masyarakat sekitar rumah sakit ditinjau dari pelayanan medis maupun non

medis serta kepedulian rumah sakit terhadap masyarakat. Dari aspek-aspek tersebut, keseluruhan responden mempunyai penilaian yang positif. Pelaksanaan fungsi humas RSUD Muhammadiyah Delanggu sudah cukup mampu membentuk kesan, penilaian, gambaran yang positif atau dengan kata lain tanggapan mengenai citra RSUD Muhammadiyah Delanggu sudah baik dimata pihak *eksternal* rumah sakit.

### **Saran**

Meskipun dari hasil penelitian ini di dapatkan kesimpulan bahwa humas RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam pelaksanaannya telah berlangsung dengan baik, peneliti menyarankan bagi penelitian selanjutnya dan RSUD Muhammadiyah Delanggu sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas hanya menjelaskan secara kualitatif aktivitas kerja *public relations* yang mencerminkan fungsi humas RSUD Muhammadiyah Delanggu. Penelitian selanjutnya disarankan dapat mengambil studi evaluasi program humas terhadap stakeholder yang lebih spesifik, dengan metode kuantitatif.
2. RSUD Muhammadiyah Delanggu sebenarnya telah memiliki Divisi Humas yang berperan menjalankan kegiatan humas rumah sakit, namun Divisi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu masih berada dibawah Bagian Umum dalam struktur organisasi. Sebaiknya Divisi Humas segera dipisahkan dari Bagian Umum karena idealnya, Humas berkedudukan setara dengan *Top Management*.

3. Setelah pemisahan divisi humas dari Bagian Umum RSUD Muhammadiyah Delanggu, perlu adanya penambahan SDM pada divisi humas sehingga dapat menjalankan tugas dengan semaksimal mungkin. Hal ini dianjurkan karena tugas humas yang telah berdiri sendiri pada umumnya memiliki fungsi vital dalam membentuk citra, sedangkan Divisi Humas RSUD Muhammadiyah Delanggu dirasa masih minim SDM yang hanya diisi oleh tiga orang humas.
4. Pelaksanaan fungsi humas RSUD Muhammadiyah Delanggu dalam bidang *internal* rumah sakit sebaiknya lebih dimaksimalkan lagi. Karena dalam pelaksanaan fungsi humas di RSUD Muhammadiyah Delanggu masih sebatas membantu rangkaian pererutan pegawai dan membantu masa orientasi pegawai baru, sedangkan idealnya fungsi humas di bidang *internal* adalah mempererat seluruh bagian rumah sakit.

### **Daftar Pustaka**

- Abdurrachman, O. (2001). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (1986). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: CV Remadja Karya.
- Effendy, O. U. (1997). *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank.1992. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga,.

Kasali, R. (1994). *Menejemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasi Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Hubungan masyarakat*. Jakarta:PT Ghalia Indonesia.

Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., & Elizabeth, L. (2010). *Public Relation :Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Liliweri, A. (2007). *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: LKiS.

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Teori Strategi dan Aplikasi Vol I*. Surabaya: Airlangga Universitas Press.