

# Komunikasi Publik Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo Dalam Meningkatkan Reputasi Melalui Aplikasi Santri RS

Oleh:

Nur Afif Anggraini,  
Ainur Rochmaniah

Progam Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus, 2024



# Pendahuluan

Rumah sakit adalah organisasi yang sangat penting bagi masyarakat karena mereka tidak hanya menyediakan perawatan medis, tetapi juga memainkan peran strategis dalam menjaga kesehatan, kesejahteraan, dan kepercayaan masyarakat.

Manajemen hubungan masyarakat rumah sakit, atau yang dikenal sebagai humas, memainkan peran penting dalam menghubungkan rumah sakit dengan berbagai pemangku kepentingan. Divisi Humas sebagai perwakilan rumah sakit untuk membantu berkomunikasi dan memecahkan masalah dengan berbagai pihak, seperti pasien, keluarga pasien, tenaga medis, komunitas lokal, mitra kerja sama, dan media massa.

# Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Raden Tumenggung Notopuro Sidoarjo atau RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo memiliki 10 inovasi yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan, antara lain :



# Pendahuluan

- Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo tidak memiliki kebijakan untuk menyebarkan informasi secara langsung atau bertatap muka kepada masyarakat, sehingga jangkauan tidak merata
- Persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit sangat memengaruhi reputasi
- Komunikasi publik yang dilakukan humas melalui media sosial dan media cetak
- Komunikasi Interpersonal digunakan pada penelitian ini, karena dalam konteks komunikasi publik, efektivitas komunikasi interpersonal dapat terlihat dalam kemampuan seseorang atau kelompok untuk menyampaikan pesan dengan jelas, memahami kebutuhan dan harapan khalayak, serta memberikan umpan balik yang positif.

# Rumusan Masalah

Mengkaji bagaimana efektivitas komunikasi publik yang melibatkan aplikasi Santri RS dalam membangun reputasi rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi publik yang dilakukan oleh humas RSUD R.T.Notopuro Sidoarjo dalam meningkatkan reputasi rumah sakit melalui aplikasi Santri RS.

# Metode



# Hasil & Pembahasan

## Keterbukaan

Prinsip yang menekankan pentingnya transparansi informasi kepada publik seperti memberikan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses.

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah memperlihatkan keterbukaan yang baik dalam memberikan informasi mengenai inovasi aplikasi Santri RS kepada masyarakat. Termasuk memberikan informasi yang jelas, transparan dan mudah diakses mulai dari fitur, manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian ini akan membantu rumah sakit dalam mengatasi krisis dengan lebih baik dan pada gilirannya meningkatkan reputasinya.

# Hasil & Pembahasan

## Empati

Empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap orang lain. Hal ini mencakup responsif dalam penyampaian pesan, dimana rasa empati dapat membantu penerima pesan dengan cara dan sikap yang mudah dimengerti.

Humas berkonsentrasi pada penyebaran informasi melalui media online dan media cetak, yang memiliki konsekuensi lain seperti ketidaktahuan masyarakat tentang penggunaan teknologi. Sehingga komunikasi yang terjalin secara langsung (tatap muka) dilakukan oleh petugas front office. Namun, secara garis besar humas menunjukkan empati dengan membuat informasi untuk dibagikan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga semua orang yang mendengarnya dapat memahami apa yang mereka katakan.

# Hasil & Pembahasan

## Dukungan

Dukungan berbentuk kenyamanan, penghargaan yang diterima individu yang bertujuan positif sehingga komunikasi berlangsung efektif. Dalam komunikasi interpersonal, dukungan dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan pasien atau masyarakat pengguna layanan kesehatan untuk menyampaikan kritik dan saran.

Dengan adanya saran dan kritikan melalui inovasi Santri RS, rumah sakit dapat dengan mudah mengumpulkan, menganalisis, dan menindaklanjuti masukan dari masyarakat terkait layanan inovasinya tersebut. Hal ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan reputasi rumah sakit, akan tetapi juga menunjukkan komitmen RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo terhadap transparansi dan pemenuhan harapan pasien.

# Hasil & Pembahasan

## Rasa Positif

Sikap positif mencakup respon yang baik terhadap kritik, penerimaan terhadap saran, dan komunikasi dua arah dengan pengguna aplikasi.

Dengan adanya saran dan kritikan melalui inovasi Santri RS, rumah sakit dapat dengan mudah mengumpulkan, menganalisis, dan menindaklanjuti masukan dari masyarakat terkait layanan inovasinya tersebut. Hal ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan reputasi rumah sakit, akan tetapi juga menunjukkan komitmen RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo terhadap transparansi dan pemenuhan harapan pasien.

# Hasil & Pembahasan

## Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merupakan prinsip di mana semua individu diperlakukan dengan adil dan memiliki akses yang sama terhadap, informasi, penggunaan fasilitas maupun layanan kesehatan.

Humas memberikan informasi mengenai inovasi antrian online di berbagai media tanpa adanya perbedaan. Dengan tujuannya adalah membantu masyarakat untuk memahami bagaimana penggunaan aplikasi Santri RS yang digunakan untuk pemeriksaan di poli rawat jalan berbasis android.

# Temuan Penting Penelitian

- Aplikasi Santri RS berhasil menyediakan akses informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat
- Terdapat dua indikator yaitu dukungan dan rasa positif memberikan pemahaman yang kurang terhadap komunikasi yang dilakukan oleh humas
- Sedangkan indikator lain seperti keterbukaan, empati dan kesetaraan, menghasilkan peran yang cukup baik dan efektif bagi keberlangsungan komunikasi publik oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.
- Penerapan komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang kuat dan positif antara rumah sakit dan pasien atau masyarakat.

# Manfaat Penelitian

Memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai praktik komunikasi publik yang efektif yang diterapkan oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo melalui inovasi Santri RS, serta bagaimana praktik tersebut dapat berkontribusi dalam membangun reputasi bagi rumah sakit.

# Referensi

- Asrindah Nasution, Muya Syaroh Iwanda Lbs, Muhammad Luthfi, Ayu Sartika Pane, & Nur Ambia Arma. (2021). Komunikasi Melalui Aplikasi Whatsapp Dalam Rangka Pembelajaran Anak Sekolah Dasar Masa Pandemi Covid-19 di Lingkungan Medan Denai. *Komunikologi*, 18(01),40–47.
- Dick, A., Chakravarti, D., & Biehal, G. (1990). Memory-Based Inferences during Consumer Choice. *Journal of Consumer Research*, 17(1), 82. <https://doi.org/10.1086/208539>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Farid, A. S. (2023). *Menguasai Seni Komunikasi Publik (Panduan Praktis Untuk Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam)* (M. Ardiansyah (ed.)). K-Media.
- Husni, M. (2017). *Reputasi Yang Berkarakter*. Media Piar Indonesia.
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(3), 108–114. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Joseph A, D. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education, Inc.

# Referensi

- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). Ug Jurnal, VOL.14(Edisi 07 Juli 2020), 2013–2015.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. SAGE Publications, Inc.
- Nadhiroh, R., & Kusumawati, D. (2016). Peran Website, Facebook, dan Twitter Resmi UNS dalam Membangun Image Positif dan Meningkatkan Reputasi UNS (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Peran Website, Facebook, dan Twitter Resmi UNS dalam Membangun Image Positif dan Meningkatkan Reputasi World Cl. 1–23.
- Rochmaniah, A., & Indriawati, N. (2020). Table Of Content Article information ..... Rechtsidee. Indonesian Journal of Innovation Studies, 13(2), 1–12.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Cv.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2016). Introduction to Qualitative Research Methods A Guidebook and Resource (4th ed.). John Wiley & Sons Inc.

# Referensi

- Utha, A., & Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana UHO Kendari, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka Innovation of Public Service At the Land Office Kolaka District. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 82–89.
- Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar. (2017). Peran HUMAS dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internnasiona. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 98–109. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5169>

