Profesi humas rumah sakit: antara profesionalisme dan humanisme

Baiq Vira Safitri¹, Iriana Bakti², dan Hanny Hafiar³

¹ Universitas Mataram

^{2,3} Universitas Padjadjaran

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan lembaga yang memberikan layanan kesehatan mudah rentan terhadap paparan pemberitaan negatif serta isu-isu kesehatan, jadi sebagai profesi yang tergolong baru, petugas Humas rumah sakit dituntut untuk mengeksplorasi potensi kehumasannya. Dalam rangka mewujudkan peranan Humas yang profesional, petugas Humas rumah sakit menjalankan tugasnya melalui pemahaman dan penyesuaian dalam bingkai humanisme. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengungkap makna profesi humas di rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis studi fenomenologi, melalui paradigma konstruktivis. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi pustaka, dan analisis terhadap sejumlah arsip serta dokumen dari subjek penelitian yang terpilih melalui teknik purposif. Hasil penelitian menunjukkan peran petugas Humas rumah sakit belum optimal disebabkan sejumlah faktor: Faktor internal disebabkan masih terbatasnya kesadaran, tanggung jawab dan pengalaman petugas humas di rumah sakit. Faktor eksternal berkaitan dengan kepemimpinan budaya organisasi yang masih menganggap peran humas sebagai wujud formalitas. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa Profesi humas di rumah sakit dipandang dari sudut definisi, karakteristik pekerjaan, pencapaian target, serta dampak profesinya humas rumah sakit. Kesimpulannya, pemerintah idealnya membuat lembaga atau wadah yang berorientasi kepada kehumasan rumah sakit, atau dengan kata lain membangun perkumpulan khusus untuk petugas Humas rumah sakit di seluruh Indonesia.

Kata-Kata kunci: Humas rumah sakit; profesional; humanisme; konstruksi makna; layanan kesehatan

Hospital public relations profession : through professionalism and humanism

ABSTRACT

Hospitals are health care institutions that are vulnerable to exposure to negative news and health issues, so as a relatively new profession, hospital public relations officers are required to explore the potential of public relations. In order to realize the role of professional PR, hospital public relations officers carry out their duties through understanding and adjustments in the frame of humanism. The purpose of this study was to uncover the meaning of the public relations profession in hospitals, both government and private hospitals. This research uses a qualitative approach, with a type of phenomenological study, through a constructivist paradigm. Data collection uses interviews, observation, literature study, and analysis of a number of archives and documents from selected research subjects through purposive techniques. The results showed the role of hospital public relations officers was not optimal due to a number of factors: Internal factors were due to the limited awareness, responsibility and experience of public relations officers at the hospital. External factors related to organizational culture leadership that still considers the role of public relations as a form of formality. The conclusion of the research shows that the public relations profession in a hospital is seen from the perspective of definition, job characteristics, target achievement, and the impact of the hospital's public relations profession. In conclusion, the government should ideally make an institution or organization oriented to hospital public relations, or in other words build special associations for hospital public relations officers throughout Indonesia.

Keywords: Hospital public relations; profesional; humanism; meaning construction; health care

---

Korespondensi: Baiq Vira Safitri, M.I.Kom., Universitas Mataram, Jl. Majapahit No. 62, Mataram, Lombok, NTB 83125 Email: safittrivira13@yahoo.com

Submitted: April 2018, **Accepted:** June 2018, **Published:** August 2019

ISSN: 2528-6927 (printed), ISSN: 2541-3678 (online). Website: <http://jurnal.unpad.ac.id/profesi-humas>

PENDAHULUAN

Peranan Humas bagi rumah sakit sangat penting dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Selain sebagai corong utama dalam program serta kegiatan rumah sakit, baik institusional mau pun sosial kemasyarakatan, Humas juga dituntut menjembatani hubungan baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas.

Petugas Humas rumah sakit berperan krusial memberikan tanggapan terkait dengan kejadian-kejadian luar biasa yang terjadi di lingkungan rumah sakit tempatnya bekerja. Hal ini dikarenakan oleh isu kesehatan yang kompleks, seperti: seputar keselamatan pasien, dugaan kasus malpraktek yang dilakukan dokter, hingga kejadian yang diakibatkan *force majeure*.

Rentannya rumah sakit dari paparan berita negatif di media pun seolah menjadikan rumah sakit menjadi lembaga yang sensitif. Berbagai keluhan pelayanan, salah satunya yang terberat: dugaan kasus malpraktek, bisa menjadi mimpi buruk petugas Humas rumah sakit, terutama bila kasus demikian tersorot media. Sebut saja kasus Prita Mulyasari, yang dapat ditandai sebagai titik awal peran Humas rumah sakit mulai diperhitungkan. Kasus Prita tersebut mendapat *spot* besar di media saat itu. Berbagai kritik dari masyarakat dan media seakan berlomba-lomba

menyudutkan rumah sakit Omni. Beberapa pakar Kehumasan pun bahkan angkat bicara, di antaranya menilai sikap yang diambil pihak rumah sakit Omni sungguh tidak bijak. Seandainya pihak rumah sakit tidak memilih mengajukan gugatan namun membalas surat tanggapan Prita secara “halus” atau diselesaikan dengan cara kekeluargaan, mungkin masalah tidak akan membesar dan menjadi sorotan pada masa itu.

Tidak hanya kasus Prita, contoh lainnya datang dari kasus yang menimpa dr. Dewa Ayu Sasiary Prawan di Rumah Sakit R.D Kandou Malalayang Manado. Hingga perihal dugaan malpraktek bergulir dan membesar ke media, petugas Humas rumah sakit tersebut tidak langsung muncul untuk mengklarifikasi, entah mungkin saat itu suara petugas Humas telanjur tersapu oleh suara publik. Contoh-contoh kasus ini tentu menunjukkan peran petugas Humas rumah sakit masih belum optimal, baik kalah oleh suara *lawyer*, pun tenggelam oleh sorotan media. Di sinilah peran penting Humas sangat dibutuhkan menghadapi, mengatasi, membendung, memulihkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi, seperti yang diungkap dalam jurnal Zulfikar, Sultan dan Kahar terkait keluhan terhadap RS Dr. Wahidin Sudirohusodo, “Sitti Aisyah, seorang pasien IGD RS Wahidin yang sempat terlanter hingga harus

antri satu jam untuk mendapat tindakan medis” (Zulfikar, Sultan, & Kahar, 2017).

Melihat banyaknya keluhan yang terjadi di rumah sakit, pentingnya eksistensi Humas berlaku untuk semua jenis rumah sakit, baik yang bersifat profit mau pun non-profit, di sektor publik (pemerintah) mau pun *privat* (pihak swasta). Hal ini dikarenakan akses reputasi menjadi lebih terbuka dan langsung berhadapan dengan publik di era reformasi seperti saat ini. Bagaimana pun, informasi kini dipandang sebagai kebutuhan utama publik atau masyarakat. Selain berkepentingan dalam mengoptimalkan peran Humas yang diharapkan dapat meningkatkan citra produk layanan rumah sakit serta jumlah kunjungan pasien, petugas Humas rumah sakit yang baik senantiasa menjadi mediator komunikatif antara dokter, tenaga medis dan media demi nama baik rumah sakit yang diwakilinya. Bahkan, petugas Humas rumah sakit dituntut memiliki kesabaran dan empati lebih dibandingkan dengan petugas Humas di perusahaan umum. Hal ini berkaitan dalam upaya dan responnya saat menghadapi klien, atau dalam hal ini disebut pasien.

Pasien berarti pesakitan, atau orang yang sedang menjalani perawatan medis, dengan resiko penyakit tertentu yang bisa menular juga tidak menular. Pengguna jasa di rumah sakit tentu berbeda dengan petugas Humas perusahaan yang umumnya menangani

konsumen dan cenderung diartikan sebagai pemakai barang dan jasa, tetapi bukan orang yang memerlukan perawatan. Selain itu perlu diingat bahwa pasien yang datang ke rumah sakit membutuhkan perhatian, pelayanan dan respon cepat, apabila petugas Humas rumah sakit tidak menanggapinya dengan pendekatan yang sesuai, tentu memunculkan konflik yang tidak diinginkan.

Selain itu, faktor lingkungan bekerja pun mempengaruhi pemaknaan dan perilaku petugas Humas di rumah sakit. Rumah sakit selama ini telah diketahui sebagai *zoo breeding ground*, atau tempat berkembang biaknya kuman, yang membuat petugas Humas rumah sakit harus selalu waspada dan melakukan upaya pencegahan infeksi yang dapat menyimpannya. Hal ini membuat petugas Humas rumah sakit dianggap memiliki kekhususan dibandingkan petugas Humas di perusahaan umum.

Selama ini rumah sakit identik dengan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan dan berbagai ilmu medis, namun realitas yang terjadi, petugas Humas rumah sakit belum tentu seorang dokter. Misalnya, Hestia Amriyani yang menjadi Humas di Rumah sakit Pondok Indah. Dalam wawancara Jumat, 20 maret 2015 lalu, diakui Hestia bekerja di rumah sakit merupakan industri *health care* pertamanya, setelah sebelumnya beliau sempat bekerja di industri media dan pertelevisian.

Petugas Humas rumah sakit Advent, Yudhi Walukouw selanjutnya mengemukakan bahwa peran Humas rumah sakit meski hampir tak terlihat tetap ada. Rupanya terdapat beberapa tahapan penyesuaian yang perlu dilakukan Humas saat bertugas di Humas rumah sakit, terutama dalam menyesuaikan diri dengan perhal yang berbau medis dan menangani keluhan yang bersifat kasuistik, karenanya pemaknaan tentang profesi Humas rumah sakityang satu dan yang lainnya bisa berbeda-beda.

Ada beberapa artikel jurnal penelitian lain terkait Humas rumah sakit yang dapat dijadikan kajian dalam penelitian ini. Jurnal penelitian milik Nur Kholisoh dan Yenita mengenai “Strategi Komunikasi *Public Relations* dan Citra Positif Organisasi” menunjukkan bahwa strategi Humas untuk meningkatkan citra rumah sakit di depan publik yang diterapkan melalui serangkaian kegiatan internal; acara khusus, pertemuan kelembagaan, pertemuan forum diskusi, manajemen intranet-media, buletin internal serta serangkaian kegiatan eksternal; sponsor, *media gathering*, kunjungan perusahaan, penampilan *website* perusahaan, pameran dan seminar (Nur Kholisoh, 2015).

Penelitian lain, Ahmad Zulfikar, Moeh Iqbal Sultan, dan Kahar mengenai “Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit DR Wahidin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit

Berstandar Internasional” yang menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, menunjukkan peran Humas dalam meningkatkan citra rumah sakit adalah dengan peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator penanganan masalah, peran sebagai sarana pemasaran, membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi (Zulfikar et al., 2017).

Ada pun artikel jurnal Stephanie Chintya Angga Dewi dan Setio Budi Hendro Hutomo mengenai Tingkat Kompetensi dan Kinerja Praktisi *Public Relations* Rumah Sakit, artikel jurnal ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, hasilnya menunjukkan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh praktisi *public relations* rumah sakit 80% dari total seluruh responden dan dari sepuluh dimensi yang ada dalam aktivitas *public relations* hanya ada beberapa dimensi yang mampu dilakukan yaitu dimensi memberikan konseling, riset, dan *special event* (Dewi & Hutomo, 2013).

Artikel jurnal berikutnya milik Noor Ariyani Rokhmah dan Anggorowati tentang Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan, yang menemukan komunikasi interprofesional yang digunakan adalah SBAR (*Situation-Background Assessment-Recommendation*) (Rokhmah, 2017).

Persamaan dari jurnal-jurnal tersebut dengan penelitian ini sesungguhnya sama-sama mengangkat tentang bidang kehumasan serta mencakup praktik Humas atau *Public Relations* di rumah sakit. Perbedaan dengan artikel-artikel jurnal terdahulu tersebut, penelitian ini menggambarkan pemaknaan tentang profesi kehumasan dalam bingkai humanisme, yakni dari sudut pandang pelaku kegiatan kehumasan itu sendiri yang tak lain disebut petugas humas rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dari Edmund Husserl dan teori konstruksi realitas sosial dari Peter L Berger dan Thomas Luckmann. Sebagaimana penelitian fenomenologi pada umumnya, penelitian ini mengacu pada aspek-aspek kesadaran dan pengalaman yang dialami oleh setiap individu. Jadi di dalamnya lebih banyak membahas faktor-faktor yang ada di balik realitas setiap tindakan yang diimplementasikan oleh petugas Humas rumah sakit, ditilik dari aspek kesadaran dan pengalaman petugas Humas rumah sakit dalam mengumpulkan *stock of knowledge* yang mereka peroleh dari interaksinya bersama pihak-pihak yang berperan dalam kehidupan mereka terkait profesi kehumasan di rumah sakit.

Setiap petugas Humas rumah sakit memiliki kesadaran dan pemahaman yang

berbeda-beda dalam menghadapi realitasnya, karenanya perbedaan ini juga secara langsung membentuk interpretasi yang juga berbeda dan cenderung subjektif bagi petugas Humas rumah sakit dalam mengembangkan pemaknaan mereka atas profesi Humas rumah sakit. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan dalam penelitian fenomenologis Creswell yakni:

“...Pengalaman manusia diteliti melalui gambaran terperinci mengenai orang yang diteliti. Mereka mengembangkan makna-makna subjektif atas pengalaman-pengalaman mereka—makna-makna diarahkan pada objek-objek atau benda-benda tertentu “ (Creswell, 2014).

Artinya, setiap persepsi atau pun pemikiran akan bergantung pada makna-makna yang diinterpretasi oleh petugas Humas rumah sakit, karena makna-makna tersebut secara bertahap akan menggerakkan tindakannya untuk berlaku. Dengan kata lain, peneliti mencoba menemukan faktor-faktor yang ada di balik setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas Humas rumah sakit, dari mulai faktor kesadaran mereka dan apa saja yang membentuk konstruksi makna dalam benak mereka tentang profesi Humas rumah sakit.

Ada pun tiga konsep dasar makna menurut Sobur, yang dinilai sebagai: Pertama, pengetahuan diperoleh secara langsung lewat pengalaman sadar kita akan mengetahui dunia ketika kita berhubungan dengannya. Kedua, makna benda terdiri atas kekuatan benda dalam

kehidupan seseorang. Dan ketiga, bahasa pada dasarnya merupakan kendaraan makna. Pada penelitian ini, benar adanya pemaknaan profesi Humas rumah sakit bagi petugas Humas rumah sakit yang satu dan yang lainnya tentu berbeda-beda, namun hakikatnya, pemaknaan petugas Humas rumah sakit tentang profesi Humas sama-sama ditentukan dari pengalaman mereka masing-masing (Sobur, 2013).

Terkait dengan asumsi teori konstruksi realitas sosial, dunia kehidupan sehari-hari atau realitas tidak hanya diterima begitu saja sebagai kenyataan oleh anggota masyarakat biasa dalam perilaku yang mempunyai makna subjektif dalam kehidupan mereka (Berger & Thomas, 2013), tapi merupakan satu dunia yang berasal dari pikiran-pikiran dan tindakan-tindakan mereka, dan dipelihara sebagai apa yang dianggap "yang nyata" oleh pikiran dan tindakan itu. Jadi dalam penelitian ini, petugas Humas rumah sakit mengonstruksi realitas sosial sehari-hari mereka, lalu merekonstruksinya dalam dunia realitas, serta tak lupa memantapkan realitas itu berdasarkan subjektivitas individu lain dalam institusi sosialnya. Hal ini pun sesuai dengan pernyataan, "Realitas sosial memiliki makna ketika realitas sosial tersebut dikonstruksi dan dimaknakan secara subjektif oleh individu lain sehingga memantapkan realitas itu secara objektif" (Bungin, 2001).

Berdasarkan pemaparan pentingnya peran

petugas Humas rumah sakit terkait pengambilan perannya dalam membangun konsep kehumasan di rumah sakit, maka penelitian ini bertujuan untuk menggali pemaknaan terkait profesi Humas rumah sakit yang dikonstruksi oleh petugas Humas di rumah sakit Jakarta dan Bandung. Ada pun fokus penelitian ini adalah "Bagaimana Konstruksi Makna Profesi Humas Rumah Sakit bagi Petugas Humas di Rumah Sakit?"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Edmund Husserl yang mengkaji usaha untuk memahami fenomena profesi Humas rumah sakit melalui sudut pandang petugas Humas di rumah sakit. Penelitian mengacu pada asumsi di mana setiap tindakan selalu dilandasi oleh pengalaman, makna dan kesadaran, oleh karena itu objek penelitian ini adalah fenomena makna profesi Humas rumah sakit bagi petugas Humas rumah sakit pemerintah dan petugas Humas rumah sakit swasta.

Subjek penelitian melibatkan 9 petugas Humas rumah sakit, di mana peneliti membaginya menjadi dua kelompok. Kelompok satu terdiri dari 4 petugas Humas dari rumah sakit pemerintah, dan 5 petugas Humas dari rumah sakit swasta. Penentuan

jumlah narasumber didasari Creswell bahwa penelitian fenomenologi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui *interview* yang mendalam dengan jumlah informan antara 5 hingga 25 juga kejenuhan data (Creswell, 2014).

Adapun kriteria tambahan yang ditetapkan peneliti agar data yang dikumpulkan menunjang bahan pembuat kesimpulan yang komprehensif terkait penentuan narasumber, yaitu: 1) *Key informant* yang dipilih merupakan petugas Humas yang telah memiliki pengalaman kerja selama minimal 1 tahun, penentuan ini terkait dengan upaya peneliti mengetahui makna profesi Humas bagi petugas Humas yang baru menggeluti bidang kehumasan di rumah sakit hingga yang sudah berpengalaman. 2) *Key informant* pun dipilih berdasarkan kesediaan, waktu, serta kesempatan yang dimilikinya untuk bisa berpartisipasi dalam penelitian ini. Penentuan ini dibuat berdasarkan kesepakatan antara peneliti dengan informan/narasumber, mengingat kesibukan petugas Humas yang bekerja di rumah sakit.

Lokasi penelitian ini berada di 2 kota yang berbeda, antara lain: Jakarta dan Bandung, dengan alasan dua kota besar tersebut mencakup beberapa tipe kelas rumah sakit yang berbeda. Waktu penelitian dilaksanakan kurang lebih selama 16 bulan, terhitung dari bulan Juli 2014 hingga bulan Oktober 2015.

Data diperoleh melalui wawancara

mendalam, observasi partisipatif, serta studi literatur dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis sejumlah tahapan berikutnya, antara lain: 1) Reduksi Data. Dalam tahap ini seluruh data yang didapat melalui hasil wawancara dengan petugas Humas rumah sakit sebagai narasumber atau *key informant*, observasi atau pengamatan pada situasi sosial mau pun percakapan, baik sikap serta tindakan akan diklasifikasikan berdasarkan acuan pertanyaan penelitian yang sudah disederhanakan menjadi pedoman wawancara dan observasi. Hasil rekaman wawancara tiap informan yang telah berbentuk transkripsi akan dilengkapi dengan hasil yang peneliti temukan pada saat pengamatan peran-serta dan studi dokumen yang berhubungan dengan informan, 2) Penyajian Data, memuat data hasil reduksi yang sudah berbentuk konsep diklasifikasikan lagi sesuai jenisnya agar memudahkan peneliti menemukan sejumlah tipifikasi serta pola yang berhubungan dengan makna profesi Humas rumah sakit bagi petugas Humas rumah sakit. Selanjutnya, 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Dalam tahap ini peneliti mencoba mengambil kesimpulan tentatif atau berbentuk proposisi, tipifikasi yang berkaitan dengan makna profesi Humas rumah sakit. Setiap tipifikasi disusun dan didukung berdasarkan pola dan konsep, dan mengacu pada teori yang relevan. Setiap proposisi, tipifikasi dan model

yang sudah berupa kesimpulan sementara tersebut selanjutnya akan diverifikasi sampai didapatkan konklusi yang valid dan kuat mengenai pemaknaan profesi Humas rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemaknaan bisa menjadi hal yang menyulitkan, karena makna individu yang satu dan yang lainnya berbeda berdasarkan perbedaan pengalaman yang dimilikinya. Para petugas Humas di rumah sakit pun mempunyai pandangan dan penilaian tersendiri dalam melihat konsep Humas atau pun kehumasan, yang membuat mereka cenderung memaknai dan menjalani profesi Humas berdasarkan perspektif tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat sejumlah sudut pandang yang dimiliki petugas Humas rumah sakit dalam memaknai profesi Humas rumah sakit. Sudut pandang tersebut didasari pengetahuan dan pengalaman yang berbeda saat memberi makna terhadap pengalaman itu sendiri. Dengan kata lain, makna diperoleh masing-masing narasumber secara subjektif berdasarkan pengalaman yang dikonstruksinya sehari-hari.

Makna profesi Humas rumah sakit dibentuk melalui beberapa sudut pandang, antara lain: melalui sudut pandang definisi Humas, karakteristik pekerjaan Humas yang dilakukan

petugas Humas rumah sakit, pencapaian Humas yang menjadi target utama petugas Humas rumah sakit, perbedaan Humas rumah sakit dengan Humas perusahaan lain, kelebihan yang dimiliki oleh Humas rumah sakit, serta dampak menjadi Humas rumah sakit.

Ada pun sejumlah aspek yang selama ini berhubungan dengan makna Humas menurut narasumber, di antaranya: 1) Definisi humas, yaitu: hubungan komunikasi dengan masyarakat, corong informasi, dan wakil lembaga. 2) Karakteristik pekerjaan Humas rumah sakit yang dilakukan petugas Humas rumah sakit, antara lain: praktek atau aktivitas mengelola informasi, fasilitator, dan penyedia informasi. 3) Pencapaian Humas yang menjadi target utama petugas Humas rumah sakit, yakni: upaya untuk meraih citra yang baik di mata masyarakat. 4) Perbedaan Humas rumah sakit dengan Humas perusahaan lain, antara lain: menerapkan prosedur menjaga kesehatan yang lebih ketat dibandingkan di perusahaan lain, produk jasa yang ditawarkan tidak bisa langsung dirasakan, klien atau konsumen yang menjadi pengguna jasanya adalah pasien yang tidak bisa disegmentasikan dari status sosialnya dan diketahui sebagai orang yang memiliki riwayat penyakit, sifat pekerjaan Humas di rumah sakit cenderung lebih sosial, dan pelayanan pendukung unit pelayanan kesehatan lainnya. 5) Kelebihan yang dimiliki oleh Humas rumah

sakit, yakni; memiliki empati yang tak terbatas, lebih mampu bertahan dalam menghadapi keluhan (tahan banting). 6) Dampak menjadi Humas rumah sakit, antara lain: memiliki pengetahuan medis, mengetahui prosedur dalam menjaga kesehatan, menjadi pribadi yang lebih sadarkan mengimplementasikan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), serta menjadi sosok yang diandalkan untuk memudahkan akses memperoleh pelayanan kesehatan bagi sejumlah pasien yang berobat.

Makna-makna yang diperoleh dari variasi sudut pandang menjadi acuan petugas Humas rumah sakit menjalankan peran kehumasannya sekaligus menentukan setiap tindakan yang dilakukannya. Terkait pemaknaan atas profesi Humas, berikut rincian sejumlah wawancara dengan petugas Humas rumah sakit yang menjadi acuan peneliti menarik sudut pandang.

Dalam sudut pandang definisi humas, pemaknaan diperoleh dari Ibu Netty Herawati, Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan di RSUD Kota Bandung, "...Humas itu kan ibaratnya corong informasi, jadi ya pejabat yang memberikan informasi tentang keberadaan rumah sakit gitu kan."

Pak Yudhi Walukouw, Humas RS Advent Bandung juga mengatakan:

"...Kalau di sebuah negara tuh ada yang namanya duta besar, kalau di lembaga ini tugas Humas hampir sama seperti itu. Kalau ada hal-hal yang dibutuhkan keterangan mengenai rumah sakit ini maka

yang ditugaskan kami".

Mbak Nova Anggreany, Humas dan *Marketing* RS Santosa pun melihat profesi ini dari definisi Humas yang identik dengan hubungan serta komunikasi kemasyarakatan, "...Kalau yang saya tahu tentang Humas tentunya udah pasti ya hubungan kemasyarakatan, bagaimana kita bisa bersosialisasi, kita bisa punya satu komunikasi yang baik ya antara satu instansi dengan masyarakat baik sekitarnya maupun dengan masyarakat luas".

Selanjutnya, pemaknaan atas profesi Humas rumah sakit dari sudut pandang *karakteristik pekerjaan Humas* ditilik melalui wawancara bersama sejumlah petugas Humas rumah sakit berikut, misalnya pengakuan Ibu Sulastin, Humas RSCM, "...Humas itu adalah praktek mengelola informasi tertentu yang akan disampaikan kepada individu, masyarakat, atau organisasi sesuai dengan kebutuhannya".

Hal senada disampaikan Bapak Eksan Kosasih di ruang pertemuan RS AMC, "...Humas bagi saya adalah satu aktivitas atau kegiatan untuk mengatur lembaga dalam rangka menginformasikan kepada masyarakat dan juga secara internal ke dalam".

Tak hanya memberi informasi pihak internal, Humas perlu membina hubungan yang harmonis dengan khalayak pada institusi tempatnya bekerja, seperti yang dikatakan (Susanto, 2015) dalam penelitiannya. Bapak Mahendrawan Ismono, Humas RSUD Soreang

dan dr. Nurul Wulandhani, Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin juga mengungkapkan makna Humas dari karakteristik pekerjaannya,

“... Humas itu kan memberikan informasi kepada orang, baik internal mau pun kepada pengunjung luar rumah sakit, dan itu sifatnya mentransfer informasi, *transfer knowledge*, pengetahuan, yang masyarakat butuhkan. Kedua, Humas itu menginformasikan, pasti nggak jauh dengan informasi”.

Sementara dr. Nurul di ruang Humas & Protokoler menyampaikan, “...Sebenarnya sih kalau dari bahasa awamnya sih sebagai fasilitator ya. Kalau saya sih, perantara kebutuhan informasi dari dalam untuk disampaikan ke masyarakat atau pengguna pelayanan rumah sakit.”

Ada pun pemaknaan atas profesi Humas rumah sakit ditarik yang ditarik dari sudut pandang *pencapaian Humas* sendiri, seperti penuturan Ibu Elly Meilyana, Humas RS Medistra, “...Humas itu citra. Kalausaya pikir sih ya, kalau yang terlintas di benak saya Humas itu identik dengan citra perusahaan”.

Makna profesi Humas dilihat dari definisi, karakteristik pekerjaan dan pencapaiannya, terdapat pula pemaknaan dari sisi *perbedaan Humas rumah sakit dibandingkan dengan perusahaan umum* lain ditilik dari peran kehumasan yang dijalannya, seperti wawancara berikut dengan *Public Relations Manager* RS Pondok Indah, Mbak Hestia Amriyani,

“...Sebelumnya saya pikir Humas rumah

sakit sangat formal ya. Saya bekerja di tiga industri sebelumnya, ya industri yang gegap gempitalah. Nah terus saya pikir, ‘Wah kalau untuk Humas rumah sakit kan sepertinya formal sekali’, dan rata-rata kebanyakan itu kalau nggak dokter mungkin perawat. Ketika di sini kan jurnalis kesehatan, itu bidang baru buat saya. Jadi mungkin secara ilmu Humas-nya kurang lebih sama, hanya secara industri saya mesti banyak belajar, justru itu yang bikin saya tertantang, bikin seru”.

Meski kebanyakan Humas di rumah sakit berasal dari dunia medis, tetapi kinerja praktisi Humas tidak berpengaruh dengan latar belakang pendidikan, tetapi dari kepribadian menurut penelitian (Wardasari & Wisadirana, 2013). Selain itu Mbak Hestia juga menilai lembaga kehumasan rumah sakit lebih formal dibandingkan lembaga kehumasan di perusahaan umum. Hal ini karena lingkungan kerja yang membuatnya lebih banyak menggali perihal kesehatan yang jauh lebih kompleks dibandingkan dua industri sebelumnya yang ia jalani. Berbeda dengan yang disebut dalam penelitian (Pertiwi, Naryoso, & Yanuar, 2013). Humas pada sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya tidak jauh berbeda dengan fungsi humas lembaga yang lain.

Ada pun Mbak Nova beranggapan peran Humas di rumah sakit berbeda dengan peran Humas di perusahaan umum dilihat dari pribadi masing-masing petugas Humas,

“...Kalau kita sih ya, jadi Humas dan *marketing* di rumah sakit pasti tentunya harus menjadi pribadi-pribadi yang jauh lebih *care*, jauh lebih *aware*, lebih fleksibel,

harus lebih punya empati gitu ya untuk meng-*handling* apa pun itu”.

Pendapat yang sama juga dikemukakan Ibu Elly,

“...sangat berbeda kalaupun dilihat dengan dunia kehumasan lain selain rumah sakit, karena kan terus terang kalau mungkin misalkan dunia kehumasan yg non-rumah sakit, artinya kan ketika masalah itu datang misalkan humas dari suatu perusahaan yang memang umum, *product*-lah misalkan, *handling*-nya kan ya terkait dengan *product* itu. kalau *product* yang di rumah sakit itu kan *product* yg abstrak kan, tidak ada *tangible*-nya”.

Ada pula faktor penting yang menjadi *kelebihan menjadi profesi Humas* di rumah sakit yang dimaknai oleh narasumber, terutama dengan adanya tuntutan empati tak terbatas yang mereka miliki. Kutipan wawancaranya dirincikan berikut, misalnya Bapak Yudhi mengungkapkan,

“...Ya ketika menghadapi orang, ini rumah sakit, artinya kita Humas paling banyak menghadapi masalah seputar kesehatan. Apalagi ketika orang yang datang dalam keadaan emosi, akibat mungkin pelayanan kami yang mungkin kurang diterima oleh pelanggan kami. Maka itu salah satu tugas Humas juga untuk memberikan penjelasan, memberikan solusi jalan keluar atas masalah-masalah yang ada. Jadi dalam suka duka, pasiennya senang atau marah-marah, sama, semua ke saya, makanya bekerja di rumah sakit harus punya empati... Ke depannya sih harapan saya adalah Humas bisa menjadi perpanjangan tangan dari pimpinan untuk menyatakan empatinya terutama kepada pasien... Apalagi di rumah sakit ini masalahnya selalu berhubungan dengan nyawa orang”.

Terkait empati yang perlu dimiliki petugas

Humas rumah sakit, Ibu Sulastin menekankan pendapat yang sama,

“... Di awal kan sudah dikatakan Humas memberikan informasi tertentu. Kalau di rumah sakit, tentu kita harus menyesuaikan letaknya kita di mana... Karena kalau kita sebagai seorang PR, apalagi ini rumah sakit tentunya empatinya kita harus keluar, karena yang kita hadapi adalah; keluarga dalam kebingungan, keluarga dalam kepanikan, keluarga dalam kesusahan. Empati harus dibangun, dan itu hal utama yang harus dimiliki oleh para PR di rumah sakit”.

Bekerja di rumah sakit pun memunculkan pemaknaan lain dari aspek *dampak yang ditimbulkan* saat menjadi Humas rumah sakit, di mana narasumber berupaya menjadi sosok yang diharapkan memahami serta memiliki sedikitnya ilmu tentang medis. Berikut kutipan wawancara dengan Mbak Hestia, “Kalau jadi Humas di rumah sakit, pasti penyesuaiannya adalah pertama soal *background* ilmu medis. Pasti itu, karena mau nggak mau ngomonginnya pasti banyak berbau kesehatan. Kita mau ngobrol sama wartawan juga harus istilahnya menjual rumah sakit. Itu kan ngomongnya secara medis selain secara layanan”.

Pendapat serupa diakui Mbak Nova, “...Dulu sebelum saya di televisi, saya di PH, nah di PH juga waktu itu saya megang sebagai PR-nya mereka, ya salah satu PH besar juga di Jakarta. Kemudian ya itu tadi, bagaimana saya menjadi mediator, antara perusahaan dengan masyarakat seperti itu. Di sini sebagai Humas rumah sakit, yang saya lihat yang membuat saya berat gitu ya, karena saya harus betul-betul mengetahui istilah-istilah juga ya, istilah-istilah tentang medis”.

Bapak Mahendrawan pun berpendapat, “... Humas di rumah sakit itu harus dibekali pengetahuan tentang kesehatan ya kayak kaitannya dengan pelayanan, pengaduan, termasuk LSM, wartawan itu semua pintu masuknya melalui Humas. Kalau terkait Humas spesifikasinya dari dokter, tapi maaf nggak semua dokter juga efektif dalam bicara”.

Jadi, seperti yang disorot dalam penelitian (Rokhmah, 2017), kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan sangat diperlukan dalam pengaturan perawatan kesehatan, karena tidak ada profesi tunggal yang dapat memenuhi kebutuhan semua pasien, begitu pun antara dokter, Humas dan seluruh elemen interprofesi di rumah sakit. Bagaimana pun, efektivitas komunikasi merupakan hal utama dalam pelayanan perawatan dan hal ini dipertimbangkan sebagai kebutuhan dari masa ke masa, seperti yang diungkap dalam penelitian (Agustrianti, 2015).

Sementara itu, Ibu Elly juga mengakui dampak sulitnya menyesuaikan peran kehumasannya lantaran tidak memiliki latar belakang medis, namun tuntutan untuk tetap profesional membuatnya tidak menyerah, “... Saya terus terang kenasaya masuk ke *customer service* dulu awalnya, kemudian sebelum di sekretaris direksi saya kebetulan di sekretaris medis. Nah jadi sekretaris medis itu sangat membantu saya, karena saya *dealing* sama dokter, itu banyak tugas dari sekretaris medis untuk membuat *resume* medis pasien, nanti dokternya tanda tangan, saya buat kan. Nah di situ saya kenal banyak tentang

istilah medis, gastritis itu apa, MCI itu penyakit apa, itu saya tuh hampir-hampir tahu juga, ‘oh ini obatnya ini’. Lama-lama tahu, Mbak. Karena ya bisa dibilang pegang disitu tuh hampir tiga tahun, nah itu tuh bekal saya buat ke marketing dan Humas, karenakalaunggak ngerti *background* medis sama sekali walaupun secara legal saya tidak bersekolah di medis tetap tidak bisa ya, tapi belajar terus interaksi dengan dokter banyak, lama-lama ya ngerti juga, walaupun lama gitu lho”.

Ibu Netty juga merasakan menjadi petugas Humas di rumah sakit memunculkan dampak yang baik ke pribadinya, “... Humas di rumah sakit itu kan kita jadi banyak paham tentang kesehatan... saya jadi punya pengalaman di kesehatan seperti ini. Kesannya ya bisa ketemu sama orang-orang, pasien-pasien, cara mengurusnya seperti apa, cara membantunya seperti apa. Ada senangnya juga sih”.

Merujuk data yang telah diuraikan pada hasil penelitian, diketahui profesi Humas rumah sakit dimaknai oleh petugas Humas rumah sakit melalui beberapa kategori yang dapat dilihat

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Gambar 1 Dimensi Sudut Pandang Makna Profesi Humas Rumah Sakit bagi Petugas Humas Rumah Sakit

dari gambar 1. Kategori makna profesi Humas rumah sakit dan penggunaan istilah yang tertera dalam gambar menunjukkan profesi Humas rumah sakit dimaknai secara bervariasi oleh narasumber. Pemaknaan setiap narasumber terhadap arti kata Humas didapat berdasarkan pada kesadaran yang mereka peroleh saat menekuni profesinya dan mengacu pada pengetahuan yang mereka miliki atas peristiwa yang telah mereka alami atau pengalaman di masa lalu.

Contoh dapat dilihat dari pemahaman petugas Humas rumah sakit terkait konsep profesi Humas rumah sakit mengacu pada definisi kata Humas yang identik dengan hubungan komunikasi dengan masyarakat, corong informasi, dan wakil lembaga. Pemahaman petugas Humas rumah sakit atas istilah Humas sejalan dengan definisi kata Humas berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2005) di mana kata Humas diartikan sebagai “Hubungan masyarakat, tempat mendapatkan informasi, dan perihal hubungan masyarakat.”

Dalam menguraikan pengertiannya mengenai konsep Humas, narasumber juga mengacu pada karakteristik pekerjaan Humas, antara lain: praktek atau aktivitas mengelola informasi, fasilitator, dan penyedia informasi. Pengertian ini sejalan dengan pernyataan karakteristik pekerjaan Humas menurut Cutlip,

Center & Broom, dibagi menjadi empat kategori, yaitu: 1. Teknisi komunikasi, 2. Penasehat ahli (*expert prescriber*), 3. Fasilitator komunikasi; dan 4. Fasilitator proses pemecahan masalah (Cutlip, Center, & Broom, 2011).

Dari sudut pandang pencapaian Humas, yang ingin diraih petugas Humas rumah sakit adalah citra yang baik di mata masyarakat. Pengertian ini sepakat dengan definisi *International Public Relations Association* (IPRA), bahwa, “*Public relations* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian, dan citra baik dari masyarakat” (Ruslan, 2007). juga seperti penelitian milik Dewi dan Hutomo yang di dalamnya juga mendukung jika berbicara tentang citra bagi sebuah perusahaan menjadi ranah *public relations* dalam mewujudkannya” (Dewi & Hutomo, 2013).

Merujuk pengertian tersebut, petugas Humas rumah sakit lebih banyak memaknai profesi Humas dari sudut pandang karakteristik pekerjaan Humas itu sendiri, yakni: mengelola informasi, bertindak sebagai fasilitator dan komunikator, menjalin hubungan dengan publiknya yang dalam hal ini masyarakat, serta berusaha membangun citra yang positif di mata masyarakat, sama halnya seperti penelitian (Zulfikar et al., 2017) yang mengemukakan bahwa Humas berusaha untuk meningkatkan jasa kesehatan sekaligus juga meningkatkan

citra positif rumah sakit. Selain itu dalam penelitian (Lestari, 2016) Humas dalam menjalankan fungsinya mengembangkannya guna melayani kepentingan publik, memberikan informasi dan pada akhirnya membangun citra.

Dapat disimpulkan pemaknaan sebenarnya merupakan dasar dari komunikasi yang terbentuk dari serangkaian proses berupa konstruksi makna. Konstruksi makna ini umumnya berasal dari pengalaman yang pernah dialami oleh petugas Humas rumah sakit yang juga dinilai sebagai objek atau kajian utama dalam penelitian fenomenologi.

Ada pun sejumlah faktor yang mempengaruhi konstruksi makna profesi Humas rumah sakit yang dimaknai petugas Humas rumah sakit, antara lain: aspek munculnya kesadaran akan profesi Humas rumah sakit, empati saat munculnya kesadaran, perasaan setelah menjadi petugas Humas rumah sakit, serta perlakuan pimpinan dalam memandang profesi Humas di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan pengalaman narasumber terdiri dari serangkaian fenomena yang berhubungan dengan profesi Humas rumah sakit memunculkan sebuah kesadaran. Dengan demikian, berbagai pengalaman mengenai profesi Humas yang dialami petugas Humas rumah sakit menciptakan kesadaran tentang profesi Humas rumah sakit yang mereka jalani. Munculnya kesadaran ini dipicu segelintir

pengalaman narasumber ketika menjalankan peran kehumasannya.

Mengacu pada hasil penelitian, berikut gamabar skema 2 munculnya kesadaran atas profesi Humas rumah sakit yang dialami petugas Humas rumah sakit:

Kesadaran atas profesi Humas rumah sakit timbul ketika narasumber memiliki pengetahuan atas profesi Humas tersebut. Pengetahuan ini terbentuk melalui pengalaman narasumber yang mendapat bekal ilmu kehumasan ketika di universitas, sekaligus pengalaman pernah menjadi Humas di beberapa industri sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Merleau-Ponty dalam Sobur, yang menyebut, “Semua pengetahuan akan dunia, bahkan pengetahuan ilmiah saya, diperoleh dari beberapa pengalaman akan dunia”(Sobur, 2013).

Kesadaran akan pengetahuan juga serupa dengan salah satu konsep Fenomenologi di mana pengetahuan diperoleh secara langsung lewat pengalaman sadar, di mana petugas Humas rumah sakit akan mengenal dan mengetahui dunia kehumasan ketika mereka berhubungan dengannya. Artinya semua yang petugas Humas rumah sakit ketahui adalah apa yang mereka alami. Kesadaran ini menstimuli munculnya empati di dalam diri petugas Humas rumah sakit sebagai individu.

Empati adalah kemampuan seseorang

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Gambar 2 Proses Munculnya Kesadaran Akan Profesi Humas Rumah Sakit

menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Terdapat empati yang dirasakan oleh narasumber ketika menjadi petugas Humas di rumah sakit. Dampak empati yang dialami dan tindakan yang dilakukan petugas Humas rumah sakit ketika merasakan empati tersebut dapat diilustrasikan ke pada gambar 3.

Setiap individu merupakan bagian dari kelompok manusia secara keseluruhan. Dalam mengembangkan perilaku-perilaku sosialnya, individu membutuhkan orang lain agar dapat mengembangkan pranatanya. Ketika individu merasa menjadi bagian dari suatu kelompok besar, maka ia akan berusaha menghindarkan diri dari perbuatan yang tidak disenangi oleh

kelompoknya, sehingga kondisi ini akan memberikan dorongan untuk senantiasa berbuat baik untuk orang lain. Salah satu cara yang mampu membuat individu bertahan dalam kelompok sosialnya adalah dengan menumbuhkan empati, yakni menempatkan diri di tempat orang lain agar lebih mampu memahami dan mengerti kebutuhan dan perasaan orang lain.

Empati yang dirasakan oleh petugas Humas rumah sakit saat berhubungan langsung dengan pasien dapat menjadi salah satu faktor yang mendasari pengambilan suatu tindakan tertentu yang dinilai mampu menghindari mereka dari sikap apatis terhadap orang lain. Berdasarkan model di atas diperoleh gambaran akan sejumlah dampak empati yang dirasakan petugas Humas rumah sakit. Empati tersebut meliputi perasaan, antara lain: rasa iba, rasa bersyukur, rasa kemanusiaan, sikap pengertian, sedih dan niat ibadah.

Ada pun empati merupakan salah satu *term* kajian Husserl dalam Soburdi mana *empathy*

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Gambar 4 Perasaan Setelah menjadi Humas Rumah Sakit

diikuti oleh *intersubjectivity*; “*Empathy* merujuk pada hal memasuki diri orang lain lalu mengalami sesuatu, dan *intersubjective* artinya terlibat dengan orang lain.”. Artinya, dengan berhubungan dengan pasien, petugas Humas rumah sakit merasakan empati di mana mereka secara tidak langsung memosisikan diri sebagai pasien tersebut. Rasa empati ini mendorong petugas Humas rumah sakit untuk melakukan sesuatu secara lebih berempati, bahkan menggerakkan dan menggugah hati petugas Humas rumah sakit untuk melakukan hal di luar pekerjaannya, misalnya: mengantar pasien ke instalasi yang hendak dituju, memberikan sedikit uang untuk pasien tidak mampu yang hendak pulang menggunakan angkot, juga membantu meredakan emosi pasien anak-anak yang tertekan akibat proses khitanan massal dalam suatu *event* (Sobur, 2013).

Dari hasil wawancara peneliti memperoleh fakta bahwa empati dirasa penting bagi petugas Humas yang bekerja di rumah sakit, karena faktor lingkungan kerja menuntut petugas Humas untuk selalu berempati terhadap orang lain, khususnya pasien dan keluarga pasien. Hadirnya empati membuat narasumber lebih mampu menjalin ikatan emosional dengan pasien. Ada pun tindak lanjut dari rasa emosional yang dirasakan narasumber, narasumber menjadi lebih sering menyapa pasien seperti menanyakan kabarnya, dan respon yang

ditunjukkan pasien pun sangat baik. Pasien menjadi lebih terbuka dan merasa lebih dekat dengan petugas Humas rumah sakit.

Munculnya empati umumnya berasal dari peristiwa komunikasi yang menggugah hati narasumber, misalnya melihat kepanikan yang dialami keluarga pasien saat sanaknya dirawat, memosisikan diri ketika melihat pasien yang menunggu lama untuk berobat, mendengar keluhan pasien secara langsung, bahkan saat menagih pasien yang tidak mampu. Ada pun upaya menumbuhkan empati antara Humas dan pasien seperti dalam penelitian (Desi, 2012), misalnya merayakan ulang tahun pasien sebagai bentuk perhatian RS kepada pelanggannya.

Mengacu pada hasil penelitian, empati menjadi salah satu faktor yang melandasi petugas Humas rumah sakit mengambil tindakan tertentu yang dinilai membantu dan memudahkan pasien. Kenyataan ini sejalan dengan pernyataan Hoffman dalam artikel Norma Deitch Feshbach yang ditemukan dalam kumpulan jurnal Kaplan, Vladimir, Raymond yang menyebut empati mengacu pada dua aspek kognitif dan afektif, yakni: 1) Empati sebagai kesadaran kognitif terhadap kondisi internal orang lain (*thoughts, feelings, perceptions, dan intentions*), dan 2) Respon afektif yang dilakukan untuk orang lain, karenanya empati bersumber dari kesadaran diri dalam memahami orang lain, yang membuat petugas Humas rumah

sakit terdorong untuk menolong seseorang yang dalam kondisi tertekan, nyaman, sedih, marah, menderita dan sebagainya (Kaplan, Vladimir, & Raymond, 1984).

Faktor lain dalam proses konstruksi makna yang mempengaruhi pemaknaan petugas Humas rumah sakit mengenai profesi Humas rumah sakit adalah perasaan mereka setelah menjadi petugas Humas rumah sakit. Perasaan adalah pengalaman yang disadari dan dipicu oleh faktor eksternal mau pun internal dan pada dasarnya setiap emosi merujuk kepada pikiran-pikiran yang terintegrasi ke dalam suatu perasaan yang menghadirkan kecenderungan untuk bertindak. Dari hasil penelitian, aspek perasaan Humas rumah sakit pada gambar 4.

Humas rumah sakit memiliki peran sebagai sekelompok atau divisi yang berkewajiban bertindak menciptakan ide-ide dengan kemampuan-kemampuannya, dalam penelitian (Adhiani, 2017). Kecenderungan bertindak dimaknai berbeda-beda oleh narasumber dan mengacu pada pergolakan perasaan yang dialaminya, yakni perasaan sosial. Perasaan sosial terlahir dalam hubungan ketika berinteraksi dengan orang lain.

Umumnya perasaan yang dirasakan narasumber setelah menjabat selaku petugas Humas rumah sakit adalah perasaan senang dan bangga, karena adanya kepuasan dalam diri narasumber terhadap hasil nyata yang

diperoleh dari pekerjaannya yang terakumulasi dalam aspek memperluas koneksi, antara lain: bertemu dengan orang baru, berkesempatan untuk bertemu dengan tokoh-tokoh masyarakat dan mendapat teman. Selain itu, munculnya rasa puas hati karena diberi kepercayaan oleh lembaga semakin membuat petugas Humas rumah sakit ingin terus meningkatkan kualitas kehumasannya dan meniatkan pekerjaannya sebagai amanah dan ibadah.

Dari sisi pengalaman, narasumber mengaku senang mendapat pengalaman baru. Terlebih mereka menjadi mengenal dunia medis yang notabene bukan dunianya. Dapat disimpulkan menjadi petugas Humas rumah sakit membawa pengaruh positif terhadap diri petugas Humas rumah sakit.

Unsur lain dalam proses pemaknaan profesi Humas rumah sakit adalah perlakuan pimpinan terhadap profesi Humas rumah sakit, seperti pernyataan, “Salah satu pendapat umum yang diakui dalam PR menyatakan bahwa reputasi publik dari suatu organisasi sebagian berasal dari tindakan pejabat seniornya.” (Cutlip et al.,

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Gambar 4 Perasaan Setelah menjadi Humas Rumah Sakit

2011) juga dalam penelitian (Yenita, 2015) yang menyebutkan setiap manajemen puncak dari suatu organisasi perlu menyadari bahwa kemampuan inti organisasi dapat mengalami penurunan baik akibat turunnya kemampuan internal.

Pimpinan seharusnya mampu menempatkan diri memberi dukungan yang adil pada setiap unit di rumah sakit. Sebagian besar petugas Humas rumah sakit mengaku mendapat dukungan penuh dari pimpinannya, ada pula suara sumbang yang mengeluhkan dukungan pimpinan rumah sakit masih kurang. Meski demikian, kurangnya dukungan justru menyulut semangat narasumber untuk maju membuktikan eksistensi kehumasan, seperti melakukan inovasi berupa program-program *call center* baru yang disebarkan ke sejumlah titik. Hal ini dilakukan untuk membuktikan komitmen narasumber terhadap profesi Humas rumah sakit, yang sejalan dengan pernyataan, “Tugas

pertama dan tugas yang harus terus dilakukan oleh PR adalah mencari dan mempertahankan dukungan dari pimpinan manajemen.” (Cutlip et al., 2011).

Berdasarkan hasil wawancara, perlakuan pimpinan terhadap profesi Humas rumah sakit terintegrasi menjadi bentuk dukungan, meliputi: Humas sebagai penasihat yang objektif, Humas prioritas tuntutan lembaga, Humas adalah pernyataan tanggung-jawab, Humas mendukung kelancaran dalam berkomunikasi, Humas dipercaya untuk mengelola akses informasi, dan Humas wujud kebutuhan rumah sakit, seperti pada gambar 5.

Merujuk pada pembahasan penelitian, proses konstruksi makna profesi Humas rumah sakit selalu ditandai dengan timbulnya kesadaran akan profesi yang dijalankannya, dan kesadaran itu menumbuhkan beragam perasaan dalam diri petugas Humas rumah sakit yang mendorong mereka melakukan tindak lanjut

Sumber: Data hasil penelitian

Gambar 5 Perlakuan Pimpinan terhadap Profesi Humas Rumah Sakit

Sumber: Data hasil penelitian, 2016

Gambar 6. Konstruksi Makna Profesi Humas Rumah Sakit bagi Petugas Humas Rumah Sakit

terkait pada apa yang mereka terima, apa yang mereka percaya, apa yang mereka anggap benar, dan apa yang harus mereka lakukan terhadapnya. Keseluruhan konstruksi makna tersebut pada gambar 6.

Sekelumit peristiwa yang dialami dan dilalui petugas Humas rumah sakit menjadi pengalaman yang memunculkan kesadaran dalam benak mereka. Pengalaman dan kesadaran tersebut mendasari petugas Humas rumah sakit dalam memaknai profesi Humas rumah sakit yang diperankannya. Pada akhirnya, pengalaman seseorang akan terus tercetak seiring waktu selama orang tersebut masih hidup. Artinya selama masih ada peristiwa yang dialaminya, pembentukan makna profesi Humas rumah sakit yang dimiliki petugas Humas rumah sakit akan terus berkembang bersamaan kesadaran yang terus beradaptasi dengan munculnya

perasaan baru yang tampak dan menjadi bagian dari *stock of knowledge* yang mereka punyai.

SIMPULAN

Berdasarkan paparan yang disajikan, maka ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut: Para petugas Humas rumah sakit memaknai profesi Humas rumah sakit melalui beberapa sudut pandang, antara lain: melalui sudut pandang definisi Humas, karakteristik pekerjaan Humas yang dilakukan petugas Humas rumah sakit, pencapaian Humas yang menjadi target utama petugas Humas rumah sakit, perbedaan Humas rumah sakit dengan Humas perusahaan lain, kelebihan yang dimiliki oleh Humas rumah sakit, serta dampak menjadi Humas rumah sakit. Saran terkait hasil penelitian, antara lain: petugas Humas rumah sakit sebaiknya membuka akses komunikasi seluas-

luasnya dengan petugas Humas di rumah sakit lain. Hal ini dimaksudkan agar petugas Humas rumah sakit dapat saling bertukar pengalaman dan berdiskusi mengenai perkembangan terkait kehumasan di rumah sakit, sekaligus menciptakan jalinan kerja sama yang baik antara satu sama lainnya demi mewujudkan hubungan yang baik dan dinamis antar rumah sakit. Pimpinan rumah sakit pun sebaiknya lebih kooperatif dan memberi dukungan yang adil atas profesi Humas rumah sakit yang selama ini dinilai tidak terlalu menonjol. Terakhir, pemerintah idealnya membuat lembaga atau wadah yang berorientasi kepada kehumasan rumah sakit, atau dengan kata lain membangun perkumpulan khusus untuk petugas Humas rumah sakit di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiani, S. (2017). Peran humas rumah sakit islam ibnu sina dalam melaksanakan misi pelayanan kesehatan yang prima dan islami di Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(1), 1–15.
- Agustrianti, P. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat dan pasien di ruang rawat inap sakit harapan mulia Kabupaten Bekasi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 10(2), 72–83.
- Berger, P. L., & Thomas, L. (2013). *Tafsir sosial atas kenyataan: risalah tentang sosiologi pengetahuan*. Jakarta: LP3ES.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. M. (2014). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). *Effective public relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Desi, E. C. A. (2012). *Peran humas rumah sakit Telogorejo dalam meningkatkan citra positif di hadapan masyarakat*. Universitas Diponegoro.
- Dewi, S. C., & Hutomo, A. S. B. H. (2013). Tingkat kompetensi dan kinerja praktisi public relations rumah sakit. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1-15.
- Kaplan, R. M., Vladimir, J. N., & Raymond, W. (1984). Aggression in children and youth. *Aggressive Behavior*, 11(4), 367.
- KBBI, T. R. (2005). *Kamus besar bahasa indonesia (Edisi Keempat)*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Lestari, S. (2016). Peran humas dalam pemberian informasi tentang rumah sakit umum Daerah Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 4(1), 125–134.
- Nur Kholisoh, Y. (2015). Strategi komunikasi public relations dan citra positif organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi UPN Veteran Yogyakarta*, 13(3), 195–209.
- Pertiwi, A. R., Naryoso, A., & Yanuar, L. (2013). Strategi public relations dalam membangun branding RS Telogorejo menjadi Semarang medical center, 4(4).
- Rokhmah, N. A. A. (2017). Komunikasi efektif dalam praktek kolaborasi interprofesi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. *Journal Of Health Studies*, 1(1), 65–71.
- Ruslan, R. (2007). *Kampanye public relations*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sobur, A. (2013). *Filsafat komunikasi*. Bandung:

- Remaja Rosdakarya.
- Susanto, M. (2015). Strategi humas RSUD Abdul Wahab Sjahranie dalam rangka meningkatkan citra positif di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 3(1), 377–386.
- Wardasari, N., & Wisadirana, Darsono Nasution, Z. (2013). Kinerja praktisi public relations dalam implementasi kegiatan human relations (studi kasus praktisi public relations berdasarkan latar belakang pendidikan non-public relations pada BUMN Kota Malang). *Sosiohumaniora*, 15(2), 222–231.
- Yenita, N. K. (2015). Strategi komunikasi public relations dan citra positif organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi UPN Veteran Yogyakarta*, 13(3), 195–209.
- Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar, K. (2017). Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit DR Wahidin Sudirohusodo