

## STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM PENANGGULANGAN SITUASI KRISIS UNTUK PEMULIHAN CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA

I Gusti Agung Laksmi Swary Putri

Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dwijendra  
laksmiastawa@gmail.com

### Abstrak

Dalam manajemen pemerintahan di era globalisasi ini, segala upaya ditujukan untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang demokratis, kredibel, transparan dan akuntabel yang sangat terkait dengan citra yang mampu diwujudkan oleh humas. Sehingga humas memiliki posisi yang sangat strategis namun rentan dan harus dikelola melalui penerapan prinsip - prinsip manajemen yang memiliki kejelasan dalam rasionalnya, objektivitas, program, strategi dan taktik serta sasaran yang hendak dicapai dan selalu melakukan proses evaluasi untuk meningkatkan kinerja. Humas harus mampu menterjemahkan kepentingan aktual masyarakat. Dalam penelitian yang berjudul "Strategi Komunikasi Humas Dalam Penanggulangan Situasi Krisis Untuk Pemulihan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya", bertujuan Untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan oleh Humas dalam penanggulangan situasi krisis pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, serta Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi Humas dalam pemulihan citra pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan subyek penelitian yakni individu – individu yang dapat memberikan keterangan atau informasi sesuai dengan judul penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis kualitatif dengan daya logika induktif yaitu metode pemikiran penarikan kesimpulan berdasarkan keadaan – keadaan yang khusus untuk diperlakukan secara umum.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Humas, Situasi Krisis, Pencitraan

### Abstract

In government management in this era of globalization, all efforts are aimed at realizing a government that is democratic, credible, transparent and accountable which is closely related to the image that can be realized by public relations. So that public relations has a very strategic but vulnerable position and must be managed through the application of management principles that have clarity in terms of rationale, objectivity, programs, strategies and tactics as well as targets to be achieved and always carry out an evaluation process to improve performance. Public Relations must be able to translate the actual interests of society. In the study entitled "Public Relations Communication Strategy in Managing Crisis Situations for Image Recovery at the Wangaya Regional General Hospital", the aim is to find out the strategies that can be carried out by Public Relations in overcoming crisis situations at the Wangaya Regional General Hospital, and to find out the constraints faced Public Relations in image restoration at the Wangaya Regional General Hospital. This study uses a qualitative approach, with research subjects namely individuals who can provide information or information according to the research title at the Wangaya Regional General Hospital. In this study, qualitative analysis techniques were used with inductive logic, namely the method of thinking of drawing conclusions based on special conditions to be treated in general.

**Keyword :** Communication, Public Relations, Crisis Situations, Imaging

## 1. PENDAHULUAN

Humas adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga / institusi dengan masyarakat. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi / lembaga dan melaksanakan program - program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait. Humas menyangkut kepentingan setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Humas yang biasanya disebut *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya. Sehingga setiap orang pada dasarnya sudah mengalami humas tanpa disadari.

Ini mengapa khususnya dalam industri Rumah Sakit, peran Humas sangat vital. Humas dapat menjadi jembatan antara pihak manajemen rumah sakit dengan publik internal rumah sakit. Terlebih lagi jumlah karyawan pada suatu rumah sakit biasanya berjumlah ratusan. Humas sangat vital bagi hubungan ke luar (publik eksternal), tidak hanya dengan rekanan semacam pabrik obat dan alat – alat medis, tapi juga pasien. Salah satu masalah yang sering timbul di industri rumah sakit adalah akibat komunikasi yang kurang baik antara dokter dan pasien. Dalam hal ini humas rumah sakit sangat strategis dalam upaya mensosialisasikan hak dan kewajiban pasien begitupun sebaliknya. Sebagai industri yang menjual jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit rentan terhadap kasus terutama yang menyangkut isu – isu tenaga medis yang kurang hati – hati atau kurang telaten dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat berdampak pada citra yang terbentuk dari publik negatif sebab masyarakat memiliki penilaian yang cukup kuat terhadap instansi. Peran Humas yang vital menempatkannya sebagai gerbang utama bagi setiap informasi. Humas pada rumah sakit menjadi filter utama bagi top manajemen di atasnya. Karena, tidak semua informasi harus sampai pada orang nomor satu. Ada informasi yang harus secepatnya disebar ke departemen yang bersangkutan. Humas pula yang bertugas dalam menghadapi krisis yang dialami rumah sakit. Misalnya saat terjadi komplain dari pasien hingga terendus media. Saat nama rumah sakit menjadi berita utama pada semua media massa, Humas berperan penting menangani krisis tersebut. Agar jangan sampai mempengaruhi kinerja karyawan rumah sakit lain. Terutama agar jangan berdampak pada pelayanan terhadap pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kota Denpasar disadari atau tidak seringkali menjadi sorotan publik. Segala kebijakan baik yang sifatnya internal terlebih eksternal dapat menjadi sorotan. Citra sebagai rumah sakit pemerintah seringkali kalah bergengsi ketimbang rumah sakit swasta. Masyarakat seringkali berlomba – lomba memilih fasilitas rumah sakit swasta dengan harapan mendapat pelayanan yang lebih baik dan ramah. Padahal pada dasarnya tidak ada perbedaan yang terlalu mendasar antara pelayanan rumah sakit milik pemerintah atau milik swasta. Disinilah peran Humas rumah sakit milik pemerintah menjadi penting. Bagaimana ia harus mampu memosisikan rumah sakit pemerintah sejajar dengan rumah sakit milik swasta. Peran Humas dibutuhkan khususnya pada hal – hal menyangkut rumah sakit di bidang pelayanan dan sumber daya manusia (SDM). Selebihnya peran humas tentunya lebih diperlukan lagi dalam kegiatannya meredam gejolak negatif agar tidak bermuara pada krisis. 1) Fungsi Konstruktif yaitu Humas sebagai garda terdepan yang di belakangnya terdiri dari rombongan tujuan perusahaan. Peranan Humas dalam hal ini mempersiapkan mental publik untuk menerima kebijakan organisasi untuk mengetahui kepentingan publik mengevaluasi perilaku publik maupun organisasi untuk direkomendasikan kepada manajemen sehingga mencapai saling pengertian terhadap tujuan – tujuan publik atau perusahaan yang diwakilinya. 2) Fungsi Korektif, Humas ibaratnya sebagai pemadam kebakaran, jika suatu perusahaan mendapat masalah, maka humas berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut. Dalam perumusan strategi khalayak memiliki kekuatan penangkal yang bersifat psikologi dan sosial bagi setiap pengaruh yang berasal dari luar diri dan kelompoknya. Disamping itu khalayak tidak hanya dirangsang oleh hanya satu pesan saja melainkan banyak pesan dalam waktu yang bersamaan. Artinya terdapat juga kekuatan pengaruh dari pesan - pesan lain yang datang dari sumber (komunikator) lain dalam waktu yang sama, maupun sebelum dan sesudahnya. Dengan demikian pesan yang diharapkan menimbulkan efek atau perubahan pada khalayak bukanlah satu - satunya “kekuatan” melainkan, hanya satu diantara semua kekuatan pengaruh yang bekerja dalam proses komunikasi, untuk mencapai efektivitas. Jadi dalam merumuskan strategi komunikasi, selain

diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Itulah sebabnya maka langkah pertama yang diperlukan ialah mengenal khalayak dan sasaran.

Kemudian berdasarkan pengenalan dan komunikator yang dipilih, sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal ini dimaksudkan selain agar kekuatan penangkal yang dimiliki khalayak dapat “dijinakkan”, juga untuk mengalahkan kekuatan pengaruh dari pesan-pesan lain yang berasal dari sumber (komunikator) lain. Cara ini merupakan persuasi dalam arti yang sesungguhnya. 1) Menyusun Pesan, Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi, ialah menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam memengaruhi khalayak dari pesan tersebut, ialah mampu membangkitkan perhatian. 2) Menetapkan Teknik, Dalam dunia komunikasi pada teknik penyampaian atau mempengaruhi itu dapat dilihat dari dua aspek, yaitu : menurut cara pelaksanaan dan menurut bentuk isinya. Hal tersebut dapat diuraikan lebih lanjut, bahwa yang *pertama*, semata-mata melihat komunikasi itu dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedang yang *kedua*, yaitu melihat komunikasi itu dari segi bentuk pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung. 3) Penggunaan Media, Penggunaan media sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh khalayak adalah suatu hal yang merupakan keharusan, sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar. Media merupakan alat penyalur, juga mempunyai fungsi sosial yang kompleks. Sebagaimana dalam menyusun pesan dari suatu komunikasi yang ingin dilancarkan, kita harus selektif, dalam arti menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak, maka dengan sendirinya dalam penggunaan media pun, harus demikian pula.

## 2. METODE

Rancangan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah rancangan studi kasus, yaitu riset yang mendalam terhadap suatu tempat dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Subjek penelitian adalah individu – individu yang akan memberikan keterangan atau informasi sesuai dengan judul penelitian. Seperti yang telah dijelaskan pada beberapa uraian di atas, subjek yang diteliti pada penelitian ini adalah Humas pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dalam melakukan penelitian. Adapun teknik – teknik yang dipergunakan adalah 1) Wawancara, Adalah suatu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si pewawancara dengan responden atau informan dengan bantuan petunjuk wawancara. 2). Observasi (pengamatan) adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan penglihatan tanpa menggunakan standar lain. Data diperoleh dari pengamatan langsung di lokasi penelitian. 3) Dokumentasi Adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari catatan (data) yang telah tersedia atau telah dibuat oleh pihak lain. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis kualitatif dengan daya logika induktif yaitu metode pemikiran penarikan kesimpulan berdasarkan keadaan – keadaan yang khusus untuk diperlakukan secara umum.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar berdiri sejak Tahun 1921 dengan jumlah tempat tidur 30 buah, 15 buah untuk orang sakit bangsa Eropa dan Cina, serta 15 tempat tidur lainnya untuk bumiputera. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar merupakan pusat pelayanan kesehatan untuk Bali Selatan, sedangkan untuk Bali Utara kegiatan pelayanan kesehatannya adalah Rumah Sakit Singaraja. Suatu instansi pemerintah layaknya roda kehidupan, kadang berada di atas dan kadang di bawah, sudah sewajarnya pula apabila

suatu instansi mengalami krisis. Terutama bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya yang melibatkan banyak orang yang secara intern, dan secara ekstern tumbuh dalam masyarakat yang harus hidup dengan segala aturan - aturan yang ada. Timbulnya krisis juga dapat disebabkan oleh sesuatu yang bersifat mendadak diluar kendali manusia dan hal-hal yang berkaitan dengan produk jasa maupun bidang usaha yang dijalani oleh rumah sakit.

Instansi yang sedang mengalami krisis dituntut untuk dapat menanggulangi krisis tersebut dengan tepat, untuk menjaga citra dan reputasi instansi. Masyarakat akan melihat dan menilai kemampuan instansi dalam menangani dan menyelesaikan krisis. Apabila perusahaan dapat mengatasi krisis dengan baik dan penyelesaian tersebut dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait maka penilaian masyarakat akan baik. Namun sebaliknya, bila instansi tidak dapat menyelesaikan krisis yang ada, maka masyarakat pun akan menilai buruk kinerja instansi. Dalam masalah penanganan krisis, dituntut kepiawaiian seorang humas dalam menjalankan perannya. Para praktisi humas harus mampu menjadi mediator yang menjembatani hubungan antara manajemen dan penyebab dari krisis, baik itu dari sisi internal maupun eksternal. Apalagi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar media, bukan suatu hal yang mustahil jika sebuah permasalahan eksternal akan berkembang menjadi permasalahan publik. Untuk itu, seorang praktisi humas harus mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar.

Visi dan misi sebagai pedoman pelaksanaan tugas dalam rangka membina hubungan baik dengan publik, yaitu sebagai berikut : Visi : Menjadi Rumah Sakit Berwawasan Budaya Dengan Pelayanan yang Bermutu. Misi : Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu serta terjangkau semua lapisan masyarakat. Memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan lanjutan sesuai kelas rumah sakit dan standar yang telah ditetapkan.

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam posisi ini penting memahami manajemen strategis yang bermanfaat untuk mendeteksi krisis sebelum terjadi dan membuat instansi lebih responsif dan waspada terhadap perubahan lingkungannya. Misalnya perubahan – perubahan peraturan daerah, kegiatan politik, situasi ekonomi, perkembangan teknologi, perkembangan jumlah penduduk, dan sebagainya. Oleh karena itu manajemen strategis untuk humas bisa diartikan sebagai segala sesuatu menyangkut hal – hal yang berkaitan dengan mampu atau tidaknya sebuah instansi menghadapi tekanan yang muncul dari dalam maupun dari luar. Humas sebagai salah satu komponen dalam Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya mempunyai tujuan strategis, yaitu membaca dan menganalisa rintangan yang muncul dari luar (kebijakan pemerintah yang ditetapkan) maupun dari dalam (kisruh karyawan, protes pasien dan lainnya) agar Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dapat berjalan dengan baik mencapai tujuannya. Humas diharapkan mampu memberi sumbangan yang besar bagi instansi dengan mengembangkan hubungan – hubungan (*relations*) yang harmonis dengan *stakeholdersnya* agar Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dapat mengembangkan kemampuan mencapai tujuannya. Krisis yang cukup mengkhawatirkan sempat terjadi manakala Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya memutuskan menyesuaikan tarif jasa pelayanan. Kala itu hampir seluruh media massa cetak di Bali menjadikan berita kenaikan tarif tersebut sebagai berita utama mereka. Lembaga swadaya masyarakat (LSM) bahkan sempat pula menggelar unjuk rasa di halaman Kantor Walikota Denpasar demi menolak kenaikan tarif tersebut. Pemberitaan negatif yang terus – menerus mau tak mau berimbas terhadap penilaian masyarakat, banyak pasien/ pengunjung yang ikut – ikutan ingin tahu mengenai isu yang berkembang dipemberitaan. Kondisi ini dimanfaatkan kembali oleh wartawan mengklaim bahwa jumlah kunjungan pasien anjlok lantaran kenaikan tarif yang dilakukan. Inilah masa – masa paling meresahkan bagi staf Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya.

Ketika itu Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dituntut bekerja serba cepat namun tepat sasaran. Bagaimana agar isu yang berkembang segera diisolasi dan diredam agar tak berkembang semakin membabi buta dan merembet pada permasalahan lainnya, untungnya ketika itu sebagai Rumah Sakit yang bernaung di bawah Pemerintah Kota Denpasar, staf humas

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya tak bekerja sendiri. Tim humas Pemerintah Kota Denpasar dengan sigap ikut membantu menangani situasi krisis tersebut. Serangan balik pemberitaan melalui *advetorial news* dilakukan demi menjawab kesimpangsiuran pemberitaan. Wartawan dirangkul dengan mengadakan *media gathering*, tujuannya agar wartawan menulis pemberitaan yang utuh dan seimbang kepada pembaca mengenai rencana penyesuaian tarif jasa pelayanan yang hendak dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Pihak – pihak eksternal rumah sakit pun dilibatkan secara tak langsung, misalnya para penyandang cacat yang tergabung dalam wadah Persatuan Penyandang Cacat Indonesia (PPCI) Kota Denpasar memberikan dukungan mereka terhadap kebijakan Rumah Sakit Wangaya menaikkan tarif. Dukungan ini oleh tim humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dibuatkan *pers release*-nya sehingga mampu menyeimbangkan pemberitaan yang sempat merosot terhadap Rumah Sakit Wangaya.

Krisis yang cukup mengkhawatirkan sempat terjadi manakala Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya memutuskan menyesuaikan tarif jasa pelayanan. Kala itu hampir seluruh media massa cetak di Bali menjadikan berita kenaikan tarif tersebut sebagai berita utama mereka. Lembaga swadaya masyarakat (LSM) bahkan sempat pula menggelar unjuk rasa di halaman Kantor Walikota Denpasar demi menolak kenaikan tarif tersebut. Pemberitaan negatif yang terus – menerus mau tak mau berimbas terhadap penilaian masyarakat, banyak pasien/pengunjung yang ikut – ikutan ingin tahu mengenai isu yang berkembang dipemberitaan. Kondisi ini dimanfaatkan kembali oleh wartawan mengklaim bahwa jumlah kunjungan pasien anjlok lantaran kenaikan tarif yang dilakukan. Inilah masa – masa paling meresahkan bagi staf Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Ketika itu Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dituntut bekerja serba cepat namun tepat sasaran. Bagaimana agar isu yang berkembang segera diisolasi dan diredam agar tak berkembang semakin membabi buta dan merembet pada permasalahan lainnya, untungnya ketika itu sebagai Rumah Sakit yang bernaung di bawah Pemerintah Kota Denpasar, staf humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya tak bekerja sendiri. Tim humas Pemerintah Kota Denpasar dengan sigap ikut membantu menangani situasi krisis tersebut. Serangan balik pemberitaan melalui *advetorial news* dilakukan demi menjawab kesimpangsiuran pemberitaan. Wartawan dirangkul dengan mengadakan *media gathering*, tujuannya agar wartawan menulis pemberitaan yang utuh dan seimbang kepada pembaca mengenai rencana penyesuaian tarif jasa pelayanan yang hendak dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Pihak – pihak eksternal rumah sakit pun dilibatkan secara tak langsung, misalnya para penyandang cacat yang tergabung dalam wadah Persatuan Penyandang Cacat Indonesia (PPCI) Kota Denpasar memberikan dukungan mereka terhadap kebijakan Rumah Sakit Wangaya menaikkan tarif. Dukungan ini oleh tim humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dibuatkan *pers release*-nya sehingga mampu menyeimbangkan pemberitaan yang sempat merosot terhadap Rumah Sakit Wangaya. Menggandeng media sejak dulu merupakan strategi jitu dalam menanggulangi situasi krisis, sebab perkembangan media massa saat ini lebih banyak dikuasai oleh ”berita bayaran” atau populer dengan istilah *advetorial news*. Itu keuntungan bagi profesi humas, sehingga tak ada lagi cerita kegiatan atau pemberitaan humas yang tak terpublikasikan asalkan siap untuk membayar biaya pemberitaan.

Staf Pada Sub. Bagian Hukum dan Humas mempunyai tugas sebagai berikut : (1) Melaksanakan urusan hubungan masyarakat rumah sakit dan keprotokolan serta ikut mengatur menyiapkan tempat (perlengkapan) dalam acara penerimaan tamu dinas. (2) Memberikan informasi, petunjuk kepada pasien/keluarga/masyarakat lainnya baik secara lisan, maupun tertulis melalui wawancara, diskusi, brosur, berita media massa, film, papan pengumuman, pameran, dan media informasi lainnya tentang hal - hal yang menyangkut visi, misi, jenis pelayanan, hak dan kewajiban pasien, manajemen dan prosedur pelayanan, serta membantu dan melayani penyelesaian keluhan-keluhan,

masalah - masalah yang dihadapi pasien/keluarga/pengunjung. (3) Membaca berita koran, mengkliping dan mengarsipkan koran, serta mampu me-*release* suatu peristiwa menjadi berita. (4) Mengetik dan mengedit pemberitaan, pernyataan/ pendapat, sikap dari media massa dan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan rumah sakit, serta melaksanakan pengumpulan, penyaringan informasi untuk bahan pemberitaan media massa. (5) Membuat dokumentasi hasil kegiatan pelayanan di Rumah Sakit dan me-*release* kegiatan tersebut menjadi sebuah berita untuk dipublikasikan, serta menyiapkan rencana peliputan acara - acara Rumah Sakit.(6) Melaksanakan publikasi yang memadai, baik melalui internet maupun mass media lainnya. (7) Mempelajari, mengarsipkan peraturan perundang - undangan, penelaahan dan bantuan hukum. (8) Mengetik dan mengarsipkan naskah perjanjian kerjasama, Peraturan Daerah / Keputusan Walikota serta Keputusan Direktur lainnya. (9) Memberikan Pelayanan Administrasi kepada seluruh pelanggan, baik Intern maupun eksternal dalam bidang hukum dan kehumasan. (10) Membuat draf SK dan draf *MOU*, memperbanyak dan mengarsipkan sesuai kebutuhan dan ketentuan BLUD, serta berkoordinasi dengan Bagian Hukum dan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Denpasar dalam Pembuatan Peraturan, SK Direktur, MoU dan SK Walikota. (11) Menjadi notulen rapat, mengetik, mengirim dan mengarsipkan (12) Melaksanakan tugas - tugas dinas rumah sakit lainnya yang diperintahkan oleh atasan.

Media komunikasi sangat berperan dalam memengaruhi perubahan pola pikir dan penilaian publik, selain itu media komunikasi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap orang atau instansi yang melakukan kegiatan kehumasan. Begitupula dengan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, dengan memanfaatkan keberadaan media komunikasi akan lebih memudahkan penyampaian informasi yang perlu diketahui oleh publik internal dan eksternal. Saat ini media yang baru dimiliki hanya media audio visual (tayangan visual) yang diputar setiap harinya pada loket pendaftaran pasien untuk menginformasikan pasien dan pengunjung tentang seluruh fasilitas dan pelayanan yang bisa didapatkan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. (1) Media Cetak Eksternal, Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya masih lebih banyak memanfaatkan media cetak eksternal. (2) Media Elektronik (radio), Untuk media audio, Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya memanfaatkan instansi lain yang masih sama – sama berada di bawah Pemerintah Kota Denpasar yaitu Radio Pemerintah Kota Denpasar (RPKD). (3) Televisi, Melalui televisi seperti Dewata TV, Bali TV dan TVRI Bali, Humas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dapat menyampaikan informasi tidak hanya secara audio akan tetapi juga secara visual. (4) Internet, Pada era globalisasi ini internet merupakan salah satu media penyebaran informasi yang paling di gemari masyarakat. Sehingga internet pun digunakan sebagai media penyebaran informasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. *Website* Rumah Sakit Wangaya dapat diakses melalui [www.rsudwangaya.denpasarkota.go.id](http://www.rsudwangaya.denpasarkota.go.id).

#### 4. PENUTUP

##### Simpulan

Strategi yang dilakukan oleh humas dalam menanggulangi situasi krisis pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, adalah : (1) Mengidentifikasi suatu faktor penyebab terjadinya krisis, berfungsi untuk mengetahui apakah humas atau perusahaan dapat menangani krisis yang terjadi dengan segera atau tidak. (2) Mengefektifkan pertemuan antara bagian yang terkait, agar jika sewaktu-waktu terjadi krisis dapat tertanggulangi dengan adanya kesamaan persepsi.

(3) Dari sisi eksternal, humas patut mengintensifkan pertemuan dengan media massa, misalnya dengan mengadakan kegiatan rutin *media gathering*, sehingga jika sewaktu-waktu terjadi masalah, humas dan media dapat bekerja sama dengan baik. (4) Diperlukan surat keputusan dari Direktur Rumah Sakit yang isinya menjelaskan secara rinci divisi-divisi atau orang-orang yang dapat dijadikan sumber informasi jika terjadi suatu masalah/ksisis.

Kendala yang dihadapi humas dalam pemulihan citra pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, adalah : (1) Masih adanya penggabungan antara divisi hukum dan divisi humas dan kurangnya SDM yang profesional dibidangnya. (2) Adanya keterbatasan anggaran, sehingga proses publikasi menjadi terhambat. (3) Jalur-jalur persetujuan suatu berita layak untuk dimuat pada media massa memerlukan waktu yang cukup lama.

### Saran

Intensitas hubungan antara Humas dan wartawan perlu ditingkatkan, terutama kaitannya dalam proses pemberitaan. Perlu dibangun hubungan yang profesional antara keduanya. Disamping itu perlunya wartawan memegang teguh kode etik profesi (kode etik jurnalistik) dalam memberitakan sesuatu. Wartawan harus tetap melakukan konfirmasi dan wawancara tiap kali akan memberitakan sesuatu, sehingga tidak terjadi pemberitaan yang tidak berimbang atau jauh dari fakta yang terjadi sebenarnya. Perlunya pemisahan antara divisi hukum dan divisi humas dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional di bidangnya, sehingga paham akan tugas-tugasnya. Dengan demikian kualitas kerja dan pelayanan dapat terus ditingkatkan. Diperlukan adanya penyesuaian anggaran dengan kemungkinan timbulnya krisis, sehingga proses klarifikasi dan publikasi yang melibatkan media tidak terhambat dengan adanya kekurangan anggaran. Perlunya penyederhanaan jalur-jalur persetujuan suatu berita layak untuk dimuat, perlu dikaji kembali agar berita yang sampai ke masyarakat tidak basi.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi, 1968. *Dasar – dasar Public Relations*, PT.Citra Aditya Bakti
- Astrid Philip, Susanto, 1984. *Komunikasi dalam Teori dan Praktek*, Bina Cipta, Bandung
- Bungin, Burhan, 2007. *Sosiologi Komunikasi*, Prenada Media Grup, Jakarta
- Center, Cutlip & Brom, 1982. *Effective Public Relations*, New Jersey Prentice Hall International
- Cangara, Hafied, 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 1993. *Human Relations dan Public Relations*, Penerbit CV.Mandar Maju
- Emeraldy Chatra, Nasrullah Rulli, 2008. *Public Relations : Strategi Kehumasan dalam Menghadapi Krisis*, Maximalis, Jakarta
- Frida, Kusumastuti. *Dasar – dasar Humas*, Penerbit Ghalia Indonesia dengan UMM Press
- Hamidi, 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, UMM Press, Jakarta
- Jefkins, Frank, 1990. *Hubungan Masyarakat*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Jefkins, Franks, 1996. *Public Relations Jilid IV*, Penerbit Cirakas, Jakarta
- Jim, Macnamara, 2010. *Strategi Komunikasi Public Relations*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Liliweri, Alo, 2011. *Strategi Komunikasi Masyarakat*, LKIS, Jakarta

- Moore, Frazier, 2004. *HUMAS Membangun Citra Dengan Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nasir, Moh, 1998. *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ruslan, Rosady, 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT.Raja Graf Indo Persada, Jakarta
- Saesary, Pawestri, 2008. *Strategi Public Relations dalam Managemen Krisis Guna Memperbaiki Citra Perusahaan*, Universitas Paramadina, Jakarta