

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Manajemen Humas Pada Kegiatan HSR Dalam Membangun Citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

Kegiatan yang dilakukan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus melalui Humas dinamakan HSR (*Hospital Social Responsibility*) atau yang biasa kita dengar yaitu *Corporate Sosial Responsibility* (CSR). HSR ataupun CSR pada intinya sama, hanya saja beda penamaannya, HSR adalah tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh rumah sakit, sedangkan CSR adalah tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan.¹

Kegiatan HSR di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus terbagi menjadi dua bagian yaitu HSR Internal dan HSR Eksternal. Kegiatan HSR Internal yaitu kegiatan sosial yang sarasanya adalah untuk para karyawan rumah sakit itu sendiri, kegiatannya yaitu meliputi: (1) Pemberian Tali Asih untuk karyawan yang hendak menunaikan ibadah haji; (2) Qurban setiap hari raya Idul Adha diatas namakan 5 karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, hal ini dilakukan secara bergiliran disesuaikan dengan

¹ Wawancara Pribadi dengan Bpk. Ikhwani, Wakil Ass. Manaj. Diklat yang mewakili ibu. Hj. Arum, 27 Februari 2017.

urutan lama masa kerjanya. Sedangkan kegiatan CSR Eksternal merupakan kegiatan sosial yang sarannya adalah untuk pihak luar rumah sakit, atau dalam hal ini yang dimaksud adalah masyarakat daerah Kudus dan sekitarnya. Adapun kegiatan CSR Eksternal Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah sebagai berikut: (1) Operasi Katarak Gratis; (2) Bakti Sosial Bencana Alam; (3) Penyuluhan Kesehatan; (4) Bagi Daging Qurban Hari Raya Idul Adha; (5) Santunan Anak Yatim Piatu; (6) Khitan Masal; dan (7) Hibah Manfaat.² Jika dilihat dari kegiatan HSR yang dilakukan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ternyata sudah sejalan dengan fungsi *public relations* menurut Bertram R. Canfield dalam bukunya '*Public Relations Principles and Problem*', dimana dalam buku ini, fungsi Humas mencakup tiga hal, yaitu : (1) *it should serve the public's interest* (mengabdikan kepada kepentingan publik); (2) *maintain good communications* (memelihara komunikasi yang baik); dan (3) *and stress good morals and manners* (harus menitik beratkan kepada moral dan tingkah laku yang baik).³

² Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus Tahun 2016, Ibu Diah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017

³ Danandjaja, "*Peranan Humas Dalam Perusahaan*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, h. 21 & 34.

1. Pembahasan

Tahapan dari proses manajemen dalam kegiatan Humas menurut Allen H. Center dan Scott M. Cultip, terdapat empat langkah proses pemecahan masalah (*problem solving process*) dari kegiatan Humas.

a. Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ass. Manaj. Diklat Dra. Hj. Arum, dan Ass. Manaj. Humas & Hukum Diyah Setyartuti, menyatakan informasi yang sama bahwa sebelum proses kegiatan HSR dilaksanakan, Humas memiliki peran menampung ide dari seluruh karyawan kemudian ide tersebut dijadikan sebuah kegiatan sosial yang kegiatan tersebut dimaksudkan untuk memperkenalkan potensi rumah sakit untuk diperkenalkan kepada publik. Sehingga tercipta kegiatan HSR eksternal seperti: operasi katarak gratis, bakti sosial bencana alam, penyuluhan kesehatan, bagi daging qurban hari yara idul fitri, santunan anak yatim piatu, khitan masal, dan hibah manfaat.

1) Operasi Katarak Gratis⁴

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Salah satu permasalahan yang dihadapi masyarakat daerah Kudus dan sekitarnya yaitu banyaknya masyarakat terutama yang sudah menginjak usia tua mengalami katarak pada matanya, namun mereka cenderung membiarkan keadaan matanya yang seperti itu. Hal ini disebabkan oleh kondisi ekonomi yang tidak memungkinkan untuk melakukan operasi katarak dengan biaya yang cukup mahal.
- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;
 - Dari situasi dan kondisi permasalahan yang dihadapi masyarakat terkait dengan

⁴ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

banyaknya penderita katarak mata, Humas menemukan 37 penderita katarak mata pada saat itu.

- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan operasi katarak gratis Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ialah masyarakat daerah Kudus yang menderita penyakit katarak mata.

2) **Bakti Sosial Bencana Alam**⁵

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Pada tanggal 11 April 2013, banjir melanda dukuh Karangturi desa Setrokalangan kec. Kaliwungu Kudus menyebabkan warga mengungsi di balai desa Garung Lor sebelah dari Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

⁵ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

- Pada tanggal 12 April 2013, tanggul yang ada di utara sungai wulan kec. Mijen kab. Jepara mendadak jebol, sehingga menyebabkan banjir merata hingga ke desa Jleper, Ngelo Kulon, Pecuk, dan Rejosari.
- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;
- Informasi data yang diperoleh dari bencana banjir yang melanda dukuh Karangturi desa Setrokalangan kec. Kaliwungu yaitu ada 85 keluarga sebanyak 255 jiwa diantaranya bayi dan balita mengungsi di balai desa Garung Lor. Warga mengungsi dikarenakan pemukimannya terendam air setinggi 80 cm - 1 meter.
 - Informasi data yang diperoleh dari bencana banjir yang melanda desa Mijen, Jleper, Ngelo Kulon, Pecuk, dan Rejosari kabupaten Jepara yaitu ketinggian air mencapai 1.5 – 2 meter. Arus lalu lintas Demak-Jepara lumpuh total karena terendam banjir, dan tidak ada kendaraan yang berani melintas, karena ketinggian air diporos utama yang

menghubungkan 2 kabupaten itu tergenang air lebih dari 1 meter.

- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan bakti sosial bencana alam Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ialah masyarakat korban banjir dukuh Karangturi desa Setrokalangan kec. Kaliwungu yang mengungsi di balai desa Garung Lor.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan bakti sosial bencana alam Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ialah masyarakat korban banjir di desa Mijen, Jleper, Ngelo Kulon, Pecuk, dan Rejosari kabupaten Jepara.

3) **Penyuluhan Kesehatan**⁶

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai

⁶ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);

- Masyarakat belum memiliki pemahaman tentang pentingnya mengetahui tekanan darah mereka. Padahal perlu diketahui bahwa mengendalikan tekanan darah sangat diperlukan untuk mewaspadaai Hipertensi.
- Masyarakat belum mengetahui tentang penyakit Tuberkulosis (TB)
- Masyarakat kurang memahami cara untuk mewaspadaai DBD (Demam Berdarah *Dangue*) dengan benar.

b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;

- Situasi dan kondisi warga masyarakat memang pada dasarnya sangat minim pengetahuan tentang Penyakit Hipertensi, Tuberkulosis, dan DBD. Baik pengetahuan tentang apa sebab dan akibat adanya penyakit tersebut, dan bagaimana dengan pencegahan lebih dininya. Apalagi untuk penyakit DBD yang menjadi langganan penyakit tiap tahunnya terutama pada saat musim

penghujan yaitu sekitar bulan Februari, Maret, dan April membuat nyamuk marak terbang dan berkembang biak.

- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
- Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dengan tema “Waspadai Hipertensi, Kendalikan Tekanan Darah” ialah masyarakat di BKL Lestari RW III Tersono Garung Lor.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dengan tema “Penyuluhan Tuberkulosis” ialah PKK di desa Getasrabi kec. Gebog yang berjumlah 35 orang.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dengan tema “Penyuluhan DBD (Demam Berdarah *Dengue*)” ialah PKK dukuh Pereng desa Prambatan kec. Kaliwungu Kudus.

4) **Bagi Daging Qurban Hari Raya Idul Adha**⁷

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Tidak ada permasalahan pada masyarakat terkait dengan daging qurban, karena pada dasarnya tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semata-mata karena Allah SWT untuk berbagi dengan sesama, jikapun ada masalahnya bukan pada eksternal rumah sakit melainkan pada internal rumah sakit, dimana banyak karyawan rumah sakit yang memiliki banyak kebutuhan untuk mencukupi keluarganya, sehingga kesempatan untuk berqurban sedikit terhambat.
- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;

⁷ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

- Karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus memiliki gaji hanya cukup untuk kebutuhan hidup keluarga, misalnya seperti OB (*office boy*), walaupun ada kelebihan uang disimpan untuk cadangan sewaktu-waktu ada keperluan diluar prediksi, sehingga kesempatan untuk berqurban sedikit terhambat.
- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
- Yang dijadikan sasaran internal dalam kegiatan Bagi Daging Qurban Hari Raya Idul Adha yaitu 5 (lima) Karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus disesuaikan dengan lama masa kerjanya, dengan tujuan memberi hadiah pada karyawan atas loyalitasnya selama bekerja di rumah sakit.
 - Yang dijadikan sasaran eksternal dalam kegiatan Bagi Daging Qurban Hari Raya Idul Adha yaitu Masyarakat sekitar Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, yaitu warga desa Garung Lor dan desa Prambatan Lor.

5) Santunan Anak Yatim Piatu⁸

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Tidak ada permasalahan pada masyarakat terkait dengan Santunan Anak Yatim Piatu, karena pada dasarnya tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semata-mata karena Allah SWT untuk berbagi dengan sesama.
- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;
 - Ada sekitar 10 - 20 anak yatim piatu yang hidup setiap tahunnya dengan kondisi kekurangan, karna tidak ada saudara yang bisa menampungnya, jikapun ada kehidupannya sangat amat sederhana dan bahkan mungkin sedikit kekurangan.

⁸ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Santunan Anak Yatim Piatu yaitu 10 – 20 anak yatim piatu yang perekonomiannya hidupnya serba kekurangan.

6) **Khitan Masal**⁹

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Banyak anak-anak sekitar rumah sakit yang belum dikhitam dengan alasan belum ada biaya yang cukup, walaupun ada biaya biasanya takut sakit jika dikhitam. Sehingga tujuan khitan masal yang diadakan Rumah sakit Islam Sunan Kudus yakni untuk meringankan beban orang tua yang tidak memiliki biaya untuk mengkhitan

⁹ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

anaknya, selain itu juga memberanikan anak untuk mau dikhitan, karena biasanya anak-anak berani melakukan sesuatu termasuk khitan jikalau ada temannya.

- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;
 - Ada sekitar 50 - 100 anak sekitar Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang belum dikhitan setiap tahunnya.
- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Khitan Masal yaitu 50-100 anak yang belum dikhitan dengan alasan belum ada biaya yang cukup, dan takut sakit jika dikhitan sendirian tanpa ada temannya.

7) Hibah Manfaat¹⁰

Batasan masalahnya adalah

- a) Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat disekitar rumah sakit berada (meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik);
 - Tidak ada permasalahan pada masyarakat terkait dengan Hibah Manfaat, karena pada dasarnya tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semata-mata karena Allah SWT untuk berbagi dengan sesama pada saat Hari Ulang Tahun (HUT) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
- b) Mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada publik;
 - Ada sekitar 1-5 orang perempuan setiap tahunnya yang melahirkan bayinya bersamaan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

¹⁰ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

- c) Mencari serta menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran kegiatannya.
 - Yang dijadikan sasaran dalam kegiatan Hibah Manfaat yaitu semua perempuan yang melahirkan bayinya bersamaan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

b. Perencanaan dan Pemrograman¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ass. Manaj. Diklat Dra. Hj. Arum, dan Ass. Manaj. Humas & Hukum Diyah Setyartuti, menyatakan informasi yang sama bahwa Humas berperan sebagai pihak yang merancang proses komunikasi yang akan digunakan selama pelaksanaan kegiatan HSR. Komunikasi dilaksanakan dengan pihak internal dan eksternal instansi. Humas juga berperan untuk mencari pihak-pihak mana yang nantinya akan bekerja sama dalam kegiatan HSR.

Humas berperan sebagai penengah dan memberikan solusi terhadap masalah perbedaan persepsi yang muncul antar individu. Pemberian solusi dilaksanakan dengan

¹¹ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

cara diskusi atau rapat agar permasalahan komunikasi dapat terselesaikan dengan baik agar tidak muncul persoalan baru yang dihadapi.

1) **Operasi Katarak Gratis**¹²

Dalam kegiatan operasi katarak gratis ini, Humas bekerjasama dengan Dr. Ronny Amygda K, Sp.M, beliau adalah dokter spesialis mata di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Selain itu, kegiatan ini juga dibantu oleh Ass. Manaj. Marketing Bpk. Erwin Kuncoro, serta dilengkapi dengan alat-alat kesehatan yang disponsori oleh Toko Sahabat AlKes Kudus. Operasi katarak gratis ini dilaksanakan di ruang operasi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Pihak rumah sakit juga menyediakan konsumsi untuk pasien operasi katarak gratis, konsumsinya berupa satu nasi kotak dan satu gelas *cup* juss wortel per pasiennya.

Untuk alat kesehatan rumah sakit mendapatkan sponsor gratis dari Toko Sahabat AlKes Kudus. Sedangkan untuk konsumsi pasien operasi katarak gratis diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam

¹² Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

Sunan Kudus, untuk konsumsi 37-50 pasien, menganggarkan dana sekitar 1 juta.

2) **Bakti Sosial Bencana Alam**¹³

Dalam kegiatan bakti sosial bencana alam ini, Humas dibantu oleh Ass. Manaj. Marketing Bpk. Erwin Kuncoro dan para aktivis kerohanian Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Adapun bantuan yang pada saat itu disumbangkan ialah Sembako, susu bayi, roti kering, popok bayi, dan obat-obatan. Untuk bantuan tersebut anggaran yang disediakan ialah sebesar 5 juta diambil dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

3) **Penyuluhan Kesehatan**¹⁴

Dalam kegiatan penyuluhan kesehatan ini, Humas dibantu oleh Man. Duty & Marketing Ibu Susilowati S. Kep. Serta dibantu para dokter spesialis di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Adapun kegiatan penyuluhannya yaitu tentang Hipertensi,

¹³ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

¹⁴ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

DBD (Demam berdarah *Dengue*) dan TB (Tuberkulosis). Untuk kegiatan penyuluhan tersebut anggaran yang disediakan ialah sebesar Rp300.000,- untuk konsumsi peserta penyuluhan yang diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

4) **Bagi Daging Qurban Hari Raya Idul Adha**¹⁵

Dalam kegiatan bagi daging qurban hari raya idul adha ini, *Humas* dibantu oleh seluruh karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, dan juga dokter – dokter rumah sakit pun ikut membantu. Kegiatan ini sangat membutuhkan banyak tenaga pembantu, untuk membantu proses mulai dari pemesanan hewan qurban sampai pada hari penyembelihan kemudian pemotongan daging dan penimbangan serta pembungkusan daging dengan plastik. Hingga sampai pada proses terakhir yaitu pembagian daging qurban ke masyarakat sekitar Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Tugas *Humas* yang lain untuk pelaksanaan kegiatan ini yaitu mengkomunikasikan siapa saja 5

¹⁵ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. *Humas* & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

karyawan yang akan dipilih untuk mendapatkan kesempatan berqurban, masalah ini dikomunikasikan dengan Ass. Manaj. Evaluasi SDM yakni Bpk. Muhammad Ilyas, yang lebih mengetahui loyalitas kinerja karyawan selama bekerja di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Dana yang dianggarkan untuk kegiatan ini sebesar 25 juta per tahun diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

5) Santunan Anak Yatim Piatu¹⁶

Dalam kegiatan santunan anak yatim piatu, Humas dibantu para aktivis kerohanian Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, dan penyerahan santunan akan diserahkan oleh Dr. H. Sukasno Warnodirjo, Sp. A selaku pengurus Yayasan Kesehatan Islam (YAKIS). Dana yang dianggarkan untuk santunan anak yatim piatu sebesar 1-3 juta per anak diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

¹⁶ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

6) **Khitan Masal**¹⁷

Dalam kegiatan khitan masal, Humas dibantu oleh dokter spesialis kulit & kelamin yakni dr. Oedayati Djarot, Sp. KK, Selain itu, kegiatan ini juga dibantu oleh Ass. Manaj. Marketing Bpk. Erwin Kuncoro, serta dilengkapi dengan alat-alat kesehatan yang disponsori oleh Toko Sahabat AlKes Kudus. Khitan masal ini dilaksanakan di ruang operasi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Pihak rumah sakit juga menyediakan konsumsi untuk pasien khitan masal, konsumsinya berupa satu gelas *cup* susu murni sapi per pasiennya.

Untuk alat kesehatan rumah sakit mendapatkan sponsor gratis dari Toko Sahabat AlKes Kudus. Sedangkan untuk konsumsi pasien khitan masal diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, untuk konsumsi 50-100 pasien, menganggarkan dana sekitar Rp 500.000,-.

¹⁷ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

7) Hibah Manfaat¹⁸

Dalam kegiatan hibah manfaat, Humas menyerahkan langsung hibahnya kepada si penerima hibah. Hibah yang diberikan dianggarkan dana sebesar Rp 500.000,- per orang. Dana ini diambilkan dari dana HSR Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

c. Bertindak dan Berkomunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ass. Manaj. Diklat Dra. Hj. Arum, dan Ass. Manaj. Humas & Hukum Diyah Setyartuti, menyatakan informasi yang sama bahwa Humas sebagai pihak yang menggerakkan atau bertindak agar kegiatan HSR Rumah sakit Islam Sunan Kudus dapat terlaksana dengan baik sesuai perencanaan dan pemrograman yang telah ditentukan. Humas juga sebagai pihak yang mengetahui mengenai pelaksanaan kegiatan HSR sehingga Humas berperan untuk menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan kegiatan HSR dengan menggunakan media komunikasi langsung dan media elektronik. Komunikasi langsung dilaksanakan dengan cara pemberian informasi tentang adanya kegiatan HSR

¹⁸ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

yang akan dilaksanakan oleh Rumah Sakit Islam Sunan Kudus melalui penyebaran informasi dari mulut ke mulut. Kemudian media komunikasi tidak langsung dilakukan melalui media elektronik. Humas memakai media elektronik jejaring sosial seperti facebook, serta memasukkan berita HSR melalui website yang bisa diakses langsung oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun alamat facebook Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yaitu “Informasi Seputar YAKIS – ISY” atau bisa langsung berkunjung ke alamat website Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang bisa diakses seluruh masyarakat: <http://www.rsisunankudus.com/>.

d. Evaluasi Program¹⁹

Pada tahap akhir ini, Manajemen Humas Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menilai kembali sejauh mana kegiatan HSR dapat diterima. Evaluasi yang dilakukan Manajemen Humas yaitu dengan memperhatikan respon masyarakat sekitar Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Evaluasi ini penting dilakukan guna penyusunan suatu

¹⁹ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

langkah atau kebijakan baru bagi kegiatan Humas Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap RSI Sunan Kudus, yaitu dengan melakukan wawancara dengan empat orang warga sekitar terkait pendapat mereka tentang kegiatan HSR yang diadakan RSI Sunan Kudus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua RW IV Dusun Prambatan Lor Bpk. Tukimo; Ketua RW III Dusun Garung Lor yang diwakili Istrinya Ibu Sulistyono; salah seorang warga dari Dusun Prambatan Lor Bpk. Darsono; dan juga perwakilan satu orang warga dari Dusun Garung Lor Ibu Sriyanti. Mereka berpendapat bahwa :

- 1) Kualitas pelayanan sangat baik, religius, sopan, dan ramah kepada semua pasien rawat inap dan rawat jalan.
- 2) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus telah banyak berkontribusi kepada masyarakat sekitar, banyak membantu dan menolong kesulitan warga sekitar terutama dibidang kesehatan. Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga peduli dengan lingkungan masyarakat sekitar, dengan mengadakan kegiatan-kegiatan seperti: pengadaan penyuluhan kesehatan tentang DBD, Hipertensi, TB (Tuberkulosis),

pengadaan khitan masal gratis, operasi katarak gratis, santunan anak yatim piatu, dan lain sebagainya.

- 3) Masyarakat tidak merasa terganggu dengan keberadaan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus melainkan justru merasa nyaman, mereka berkata bahwa dengan banyaknya kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat luar membuat mereka mampu menjalin hubungan layaknya kerabat dekat. Sehingga ketika mereka sakit, maka sekarang mereka telah mempercayakan kesehatannya kepada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

2. Hasil Penelitian

Melihat dari pembahasan diatas, jika didasarkan pada data penilaian masyarakat melalui facebook dan hasil wawancara langsung, maka dapat disimpulkan bahwa peran Humas pada kegiatan HSR (*Hospital Sosial Responsibility*) mampu membangun citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, hal tersebut dibuktikan kegiatan HSR yang dilakukan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus diikuti oleh banyak masyarakat yang ada di kota Kudus sehingga melalui kegiatan HSR tersebut nama baik Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semakin dikenal masyarakat luas, jika kegiatan HSR ini dilakukan dengan komitmen dan ketulusan maka citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus akan semakin meningkat. Dengan

terbentuknya citra yang baik, maka ini akan membuat publik yakin akan eksistensi atau keberadaan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dan masyarakat juga mempercayakan kesehatannya pada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

B. Kemampuan HSR Dalam Mendatangkan *Benefit* Bagi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus²⁰

HSR merupakan sebuah komitmen rumah sakit dalam melaksanakan tanggung jawab sosial atas dampak kegiatan perusahaan untuk bertindak etis dan memperhatikan lingkungan internal dan lingkungan eksternalnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ass. Manaj. Diklat Dra. Hj. Arum, dan Ass. Manaj. Humas & Hukum Diyah Setyartuti, menyatakan informasi yang sama bahwa Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sudah menjadikan tanggung jawab sosial sebagai prioritas utama karena tujuan dari berdirinya rumah sakit ini bukan semata mata hanya untuk mencari keuntungan tetapi memberikan bantuan kepada pasien yang membutuhkan. Yaitu bantuan untuk diatasi kesehatannya dengan cara mengadakan kegiatan HSR yang ditujukan sebagai salah satu tanggung jawab sosial rumah sakit akan lingkungan sekitar. Bagi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

²⁰ Wawancara Pribadi dengan Ass. Manaj. Humas & Hukum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, Ibu Dyah Setyartuti, Pada Tanggal 27 Februari 2017.

HSR juga dipandang sebagai amal ibadah yang diharapkan akan mendatangkan keberkahan bagi rumah sakit.

Barang, jasa, maupun *fresh money* sudah dijalankan oleh Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, hal tersebut diwujudkan dalam bentuk kegiatan HSR memberikan obat-obatan gratis untuk korban bencana banjir, selain itu juga memberikan popok bayi, sembako, makanan ringan dan lain-lainnya. Pada *event* HUT Rumah Sakit Islam Sunan Kudus juga memberikan santunan untuk anak yatim piatu, khitan masal gratis, operasi katarak gratis serta pemberian hadiah untuk pasien yang melahirkan bayi bersamaan dengan hari ulang tahun rumah sakit. Adapun kegiatan HSR lainnya yaitu qurban setiap hari raya Idul Adha yang diatas namakan 5 karyawan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus disesuaikan dengan masa kerjanya, yang kemudian daging qurbannya dibagikan kepada masyarakat sekitar Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

1. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada poin A yang berisi bahwa *“Peran Humas pada kegiatan Hospital Sosial Responsibility (HSR) mampu membangun citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, yang dibuktikan dengan kegiatan HSR yang dilakukan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus diikuti oleh banyak masyarakat yang ada di kota Kudus sehingga melalui*

kegiatan HSR tersebut nama baik Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semakin dikenal masyarakat luas, jika kegiatan HSR ini dilakukan dengan komitmen dan ketulusan maka citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus akan semakin meningkat. Dengan terbentuknya citra yang baik, maka ini akan membuat publik yakin akan eksistensi atau keberadaan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dan masyarakat juga mempercayakan kesehatannya pada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus". Hasil penelitian tersebut memang benar adanya, peneliti memperoleh data jumlah pasien rumah sakit per tahun yang bisa menguatkan hasil tersebut. Berdasarkan data jumlah pasien rumah sakit, baik pasien rawat inap maupun rawat jalan menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan setelah diterapkannya kegiatan HSR. Sehingga bisa dinilai bahwa kegiatan HSR mampu membangun citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Berikut adalah data yang diperoleh dari Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM.

Tabel 1. Jumlah Pasien RSI Kudus Sebelum Ada HSR

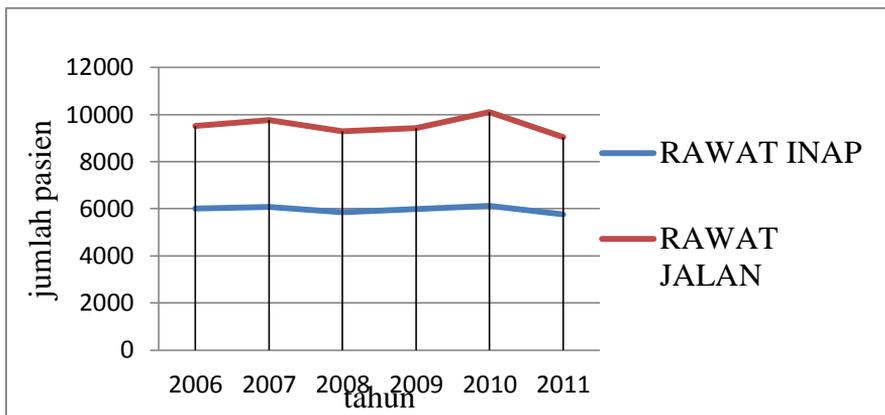
Tahun	Rawat Inap	Rawat Jalan
2006	6019	9525
2007	6087	9756
2008	5848	9286

2009	5993	9432
2010	6122	10104
2011	5760	9032

Sumber : Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti,
SKM.²¹

Dari data jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang diambil 6 (enam) tahun terakhir sebelum ada HSR (*Hospital Social Responsibility*) maka, dapat dibuat diagram garis sebagai berikut:

Gambar 1. Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR



²¹ Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR, yang diberikan Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM, Pada Tanggal 14 Maret 2017.

Sumber : Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM.²²

Dari diagram garis diatas dapat dibaca bahwa jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sebelum ada HSR mengalami fluktuasi yang tidak beraturan, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Dan belum begitu menunjukkan kenaikan jumlah pasien yang cukup berarti. Untuk jumlah pasien rawat inap dari tahun 2006 - 2011 hanya bergerak pada angka 5500 - 6500 per tahunnya. Sedangkan untuk jumlah rawat jalan pada tahun 2006 - 2009 hanya bergerak pada angka 9000 – 9800, walaupun bisa diakui jumlahnya melebihi jumlah pasien rawat inap, namun jika dilihat perkembangan per tahunnya dari tahun 2006-2011, hanya pada tahun 2010 mengalami peningkatan yang cukup

²² Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR, yang diberikan Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM, Pada Tanggal 14 Maret 2017.

lumayan, namun pada tahun 2011 kembali mengalami penurunan.

Tabel 2. Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Setelah ada HSR

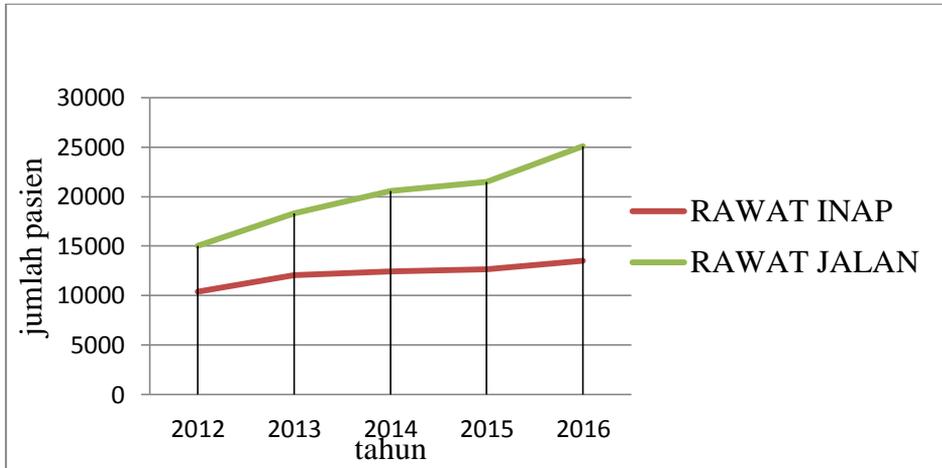
Tahun	Rawat Inap	Rawat Jalan
2012	10393	15016
2013	12071	18281
2014	12420	20585
2015	12682	21472
2016	13505	25066

Sumber : Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM.²³

Dari data jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang diambil 5 (lima) tahun kedepan setelah ada HSR (*Hospital Social Responsibility*) maka, dapat dibuat diagram garis sebagai berikut:

²³ Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR, yang diberikan Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM, Pada Tanggal 14 Maret 2017.

Gambar 2. Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Setelah ada HSR



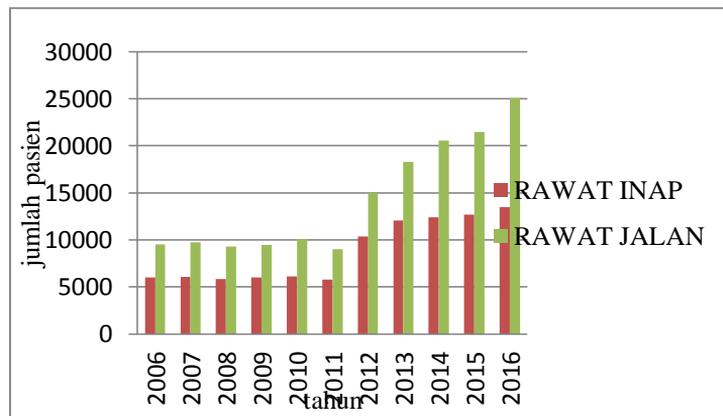
Sumber : Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM.²⁴

Dari diagram garis diatas dapat dibaca bahwa jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus setelah ada HSR mengalami kenaikan jumlah pasien secara kontinu dari tahun 2012 – 2016, kenaikan ini menunjukkan bahwa ada hubungan erat antara HSR dengan meningkatnya jumlah pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, baik pasien rawat inap, maupun pasien rawat jalan. Jika digabungkan data dari tahun

²⁴ Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR, yang diberikan Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM, Pada Tanggal 14 Maret 2017.

2006-2016 maka akan terlihat jelas perbandingannya, jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus tahun 2006-2011 sebelum ada HSR dibandingkan dengan jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus tahun 2012-2016 setelah ada HSR, berikut adalah diagram perbandingan sebelum dan sesudah ada HSR.

Gambar 3. Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Tahun 2006-2016



Sumber : Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti,
SKM.²⁵

Terlihat jelas perbandingan antara tahun 2006-2011 sebelum ada HSR dengan jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sunan Kudus tahun 2012-2016 setelah ada HSR. Peningkatan

²⁵ Jumlah Pasien RSI Sunan Kudus Sebelum Ada HSR, yang diberikan Ass. Manaj. Rekam Medik Bpk. Eko Sayekti, SKM, Pada Tanggal 14 Maret 2017.

jumlah pasien setelah ada HSR akan memberikan dampak baik bagi rumah sakit, yakni kenaikan laba.

Selama ini yang menjadi tujuan suatu perusahaan didirikan adalah memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dan membangun citra perusahaan yang akan menjamin pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan (*sustainability*) bila perusahaan memberi perhatian pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sekitar. Masyarakat juga sudah pintar dalam menilai bagaimana kontribusi suatu perusahaan terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Selama ini, HSR di identikkan dengan seberapa besar uang yang dikeluarkan oleh perusahaan.²⁶

Untuk membangun citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, maka peneliti cenderung agresif dengan kegiatan HSR eksternal, dengan alasan bahwa kegiatan HSR eksternal adalah kegiatan yang memang diperuntukkan pihak luar rumah sakit, atau dalam hal ini yang dimaksud adalah masyarakat daerah Kudus dan sekitarnya.

²⁶ Silvania Mira Vegawati, Srikandi Kumadji, Dahlan Fanani, “Pengaruh Program Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Perusahaan (Survey Pada Warga di Desa Sidodadi Kelurahan Kalirejo Kecamatan Lawang Kabupaten Malang)”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya Malang, Vol. 20, No. 1, Maret 2015, h. 3.

2. Hasil Penelitian

Dalam melaksanakan program-program HSR-nya, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus cukup menguras laba dan deviden bagi pemilik dan pemegang saham. Namun dibalik pengorbanan tersebut, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mampu meraup manfaat berlipat ganda. Ini persis dengan teori *cost-benefit* dimana dengan biaya yang dikeluarkan akan mendatangkan manfaat. Manfaat tersebut ialah meningkatnya reputasi dan nama baik rumah sakit, meningkatnya loyalitas karyawan, investor, kreditor, dan pelanggan. Sejumlah manfaat tersebut, pada akhirnya akan mendatangkan manfaat ekonomi bagi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Sebagai contoh, yaitu jumlah pasien yang meningkat sehingga laba pun meningkat. Manfaat tersebut hampir seperti yang ditulis oleh Kottler dan Lee dalam bukunya yang berjudul “*Corporate Social Responsibility : Doing The Most Good For Your Company and Your Cause*” ada enam manfaat bisnis yang dapat diperoleh perusahaan yang melakukan CSR, yaitu : (1) meningkatkan pengaruh dan *image* perusahaan; (2) meningkatkan pangsa pasar dan penjualan; (3) memperkuat *brand positioning*; (4) meningkatkan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan, memotivasi, dan mempertahankan loyalitas para pekerja; (5) menurunkan biaya operasi; (6)

meningkatkan daya tarik investor, kreditor, dan analisis keuangan.²⁷

Meski HSR diambil dari istilah barat yakni *Hospital Social Responsibility* yang artinya adalah tanggung jawab sosial, namun ternyata HSR juga memiliki nilai islam didalamnya, HSR dipandang sebagai perbuatan amal yang mendatangkan berkah atau keuntungan berlimpah buat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Apabila rumah sakit menyisihkan dana untuk melaksanakan HSR secara konsisten dan dilandasi niat tulus adalah suatu investasi yang akan mendatangkan keuntungan di kemudian hari. Meski awalnya terasa seperti beban berat, namun jika dilakukan secara konsisten (*istiqomah*) dan tulus (*ikhlas*), maka HSR itu akan berubah menjadi beban yang menguntungkan. Dalam Alqur'an Surat Al-Baqarah ayat 261 :

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٍ
وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “perumpamaan orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah seperti sebutir biji yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah akan

²⁷ Andreas Lako, *Dekonstruksi HSR dan Reformasi Paradigma Bisnis & Akuntansi*, Jakarta : Erlangga, 2011, Artikel 10, h. 71-72.

*melipatgandakan bagi siapa yang dia kehendaki, dan Allah Maha Luas, Maha Mengetahui”.*²⁸

Dalam hadist Rosulullah SAW dijelaskan juga yaitu,

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَصَدَّقُوا فَإِنَّ الصَّدَقَةَ فَكَاكُمُ مِنَ

النَّارِ (رواه الدارقطني والطبرانی وأبو نعيم والبيهقي وابن عساکر)

Artinya: “*Dari Anas bin Malik berkata, Rosulullah SAW bersabda: bersedekahlah, karna sesungguhnya sedekah itu bisa mencegah dari api neraka*”.²⁹

Ayat dan hadist diatas, ada kaitannya dengan HSR yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, dimana kegiatan HSR-nya berbasis kemanusiaan yaitu di bidang sosial. Sejak diterapkannya HSR yaitu tahun 2012 Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mengalami perkembangan. Perkembangan rumah sakit ditunjukkan dengan adanya perubahan yang cukup signifikan antara tahun 2006-2011 (enam tahun terakhir sebelum ada HSR) dengan tahun 2012-2016 (lima tahun terakhir setelah ada HSR). Selain itu ada juga bukti lain yang menunjukkan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mengalami perkembangan, Rumah Sakit Islam Sunan

²⁸ Syaikh Imam Al-Qurthubi, *Tafsir Al-Qurthubi*, Jakarta : Pustaka Azzam, 2009, Jilid 4, h. 745-746.

²⁹ Juwariyah, “*Hadits Tarbawi*”, Yogyakarta: Teras, 2010, h. 83.

Kudus melakukan pembangunan gedung baru dengan desain modern yang berkesan islami, dimana pembangunan ini dimulai tahun 2015, yang rencananya akan selesai awal tahun 2018. Berdasarkan wawancara dengan Manajer Rencana Pembangunan Dr. Hj. Fauziah diperoleh informasi bahwa meningkatnya jumlah pasien rumah sakit membuat laba Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mengalami kenaikan juga, beliau tidak bisa memberitahukan berapa jumlah laba yang diperoleh rumah sakit, hanya saja beliau memberikan informasi mengenai hal yang melatarbelakangi pembangunan tersebut adalah kurangnya kapasitas ruangan rumah sakit akibat meningkatnya jumlah pasien, berhubung laba rumah sakit juga mengalami kenaikan, maka diputuskan untuk melakukan penambahan gedung baru yang lebih besar dan lebih modern juga. Dr. Hj. Fauziah juga mengatakan bahwa “perkembangan ini terjadi berkat peran Humas. Semenjak Humas menerapkan kegiatan HSR-nya, Citra Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semakin dikenal keseluruh lapisan masyarakat daerah Kudus dan sekitarnya. Sehingga semakin banyak pula masyarakat yang mempercayakan kesehatannya kepada Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.”³⁰

³⁰ Wawancara Pribadi dengan Manajer Rencana Pembangunan Dr. Hj. Fauziah, Tanggal 3 April 2017.

Dari penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemajuan yang dicapai Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah bagian dari berkah yang diberikan Allah SWT akibat pengorbanan yang dikeluarkan rumah sakit demi membantu masyarakat sekitar Kudus melalui kegiatan-kegiatan HSR-nya.