

Komunikasi Publik Humas RSUD R. T. Notopuro Sidoarjo dalam Meningkatkan Reputasi melalui Aplikasi Santri RS

Received: 1-8-2024

Revised: 19-11-2024

Accepted: 27-11-2024

Ainur Rochmaniah*)

Universitas Muhammadoyah
Sidoarjo
E-mail: ainur@umsida.ac.id

Nur Afif Anggraini

Universitas Muhammadoyah
Sidoarjo
E-mail: Nurafifanggraini@gmail.com

Abstract: This study aims to determine the role of public communication carried out by the public relations of RSUD RT Notopuro Sidoarjo in improving the hospital's reputation through the Santri RS application. This study uses a qualitative method with a case study approach and a sampling technique using purposive sampling. Data collection methods are interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used is an interactive model, namely data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions. This study uses the theory of Interpersonal Communication. The results of the study indicate that the innovation of the Santri RS application has succeeded in providing transparent and easily understood information access by all people, which can increase trust and a positive image of the hospital. With a foundation of indicators including openness, empathy, support, positive attitudes and equality, RSUD RT Notopuro Sidoarjo shows that interpersonal communication between public relations and the community through the Santri RS innovation is quite effective.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi publik yang dilakukan oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam meningkatkan reputasi rumah sakit melalui aplikasi Santri RS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yakni pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Komunikasi Interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Santri RS berhasil menyediakan akses informasi yang transparan dan mudah dipahami oleh semua masyarakat, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan citra positif terhadap rumah sakit. Dengan landasan indikator yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menunjukkan komunikasi interpersonal yang terjalin antara humas dan masyarakat melalui inovasi Santri RS berjalan cukup efektif.

**) Corresponding Author*

Kata Kunci: Inovasi, Santri RS,
Komunikasi Publik,
Komunikasi Interpersonal

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi yang sangat penting bagi masyarakat, tidak hanya memberikan perawatan medis, tetapi juga memiliki peran strategis dalam menjaga kesehatan, kesejahteraan, dan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, Manajemen Hubungan Masyarakat rumah sakit, atau yang lebih dikenal dengan humas, memegang peranan krusial dalam menjembatani hubungan antara rumah sakit dan berbagai pemangku kepentingan. Humas adalah divisi yang berfokus pada pengelolaan komunikasi antara rumah sakit dengan berbagai pihak, termasuk pasien, keluarga pasien, tenaga medis, komunitas lokal, mitra kerja sama, dan media massa. Tugas utama dari humas rumah sakit ialah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh rumah sakit adalah akurat, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit adalah dengan peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator pemecah masalah, peran sebagai sarana pemasaran, fasilitator hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi (Zulfikar et al., 2017) .

Dalam era informasi saat ini, di mana teknologi telah mengubah cara kita dalam mengakses dan menyebarkan segala bentuk komunikasi, peran humas rumah sakit menjadi semakin kompleks dan penting. Akses informasi publik semakin mudah melalui berbagai platform dan aplikasi hal ini memungkinkan humas maupun masyarakat untuk lebih aktif dalam mengajukan permohonan informasi dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada keberlangsungan kehidupan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk mengelola kampanye komunikasi yang efektif, tetapi juga harus merespons cepat terhadap berita, *trend*, dan tantangan yang muncul dalam dunia medis dan kesehatan. Praktisi humas dituntut bisa menggiring publiknya sehingga mampu mengarahkan perhatian publik terhadap pesan yang disampaikan (Maulidia, 2020). Oleh sebab itu, informasi publik tidak hanya menjadi hak, tetapi juga alat untuk memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah serta informasi saat ini dipandang sebagai kebutuhan utama masyarakat atau publik.

Rumah Sakit Umum Raden Tumenggung Notopuro Sidoarjo adalah rumah sakit yang memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada semua masyarakat di kota Sidoarjo, yang saat ini memiliki cukup banyak inovasi pelayanan prima bagi masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan publik, hal ini tentu memudahkan dalam memadukan berbagai layanan yang ada secara lebih efektif dan efisien untuk kemudian dipublikasikan kepada masyarakat. (Utha, Mukmin, Gunawan 2022), Inovasi pada suatu instansi pemerintahan amat dibutuhkan dalam proses penyediaan.pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru serta sumber daya baru. Di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah menciptakan 10 inovasi layanan publik antara lain :

1. SiMaNEis (*Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway*) yakni rujukan (Ibu dan Bayi yang beresiko tinggi) dengan menggunakan SMS yang telah terregistrasi.
2. In.KamRS adalah inovasi pelayanan publik dimana seseorang dapat mengetahui informasi ketersediaan kamar rawat inap.
3. e-Tamat (Elektronik Akta Kematian) ialah inovasi untuk memberikan kemudahan dalam membuat akta kematian bagi masyarakat yang meninggal dunia di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

4. SEMeS (*Sidoarjo Emergency Medical Services*) merupakan layanan pusat komunikasi yang bersifat kegawatdaruratan medis bagi masyarakat yang membutuhkan.
5. ReMics (Rekam Medis Elektronik) merupakan inovasi pelayanan yang membantu pekerjaan dalam pengelolaan data secara efisien dan efektif yang didukung dengan komputer.
6. *Telemedicine* merupakan inovasi pelayanan dimana masyarakat dapat melakukan layanan konsultasi kesehatan jarak jauh menggunakan media *online (video call)* oleh dokter maupun apoteker.
7. ALAMAK (Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) merupakan inovasi pelayanan yang membantu masyarakat dalam mendapatkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga yang baru.
8. Santri RS yakni layanan untuk membantu masyarakat dalam mengambil nomor antrian pemeriksaan di klinik rawat jalan berbasis aplikasi.
9. LERES (Layanan Elektronik Resep).
10. SIOKO (Sistem Informasi Kamar Operasi).

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah mengupayakan semua inovasi yang dibuat agar memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut (Eprilianto et al., 2019) Pengembangan sistem sangat penting, baik pengembangan dalam bentuk inovasi ataupun strategi dalam rangka memberikan kemudahan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dalam melaksanakan kegiatannya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini pun telah sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2017 mengenai pola tata kelola Badan Layanan Umum Daerah, dimana dari peraturan tersebut RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada seluruh masyarakat kota Sidoarjo. Salah satu inovasi yang cukup banyak diakses oleh pasien atau masyarakat adalah inovasi antrian *online* berbasis aplikasi bernama Santri RS, merupakan inovasi yang diluncurkan sejak tahun 2019. Inovasi Santri RS Android ini memudahkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian *online* berobat di instalasi rawat jalan atau poliklinik spesialis RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo. Adanya inovasi ini nyatanya tidak hanya perubahan pada bagian pelayanan kesehatan juga, melainkan perubahan-perubahan pada struktur manajemen yang tentu akan mempengaruhi reputasi rumah sakit.

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo selalu mengedepankan pelayanan terbaik bagi pelanggan baik dari segi layanan kesehatan maupun non kesehatan yang disediakan, karena dengan hal ini juga akan berdampak bagi citra atau reputasi yang akan diperoleh oleh rumah sakit. Pada struktur manajerial yang terdapat di rumah sakit, humas memegang kendali atas segala bentuk pengelolaan komunikasi terhadap publik baik pada media sosial, maupun media cetak. Namun, dalam menyebarkan informasi, humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo lebih berpaku pada sosial media seperti *Instagram* dan *Website*, dimana tidak semua kalangan masyarakat dapat mengakses informasi melalui *platform digital*. Kurangnya pendampingan digital terhadap masyarakat yang berkunjung untuk berobat, seperti sosialisasi secara berkala mengenai inovasi layanan pada pasien yang berobat baik rawat jalan, rawat inap, maupun *emergency*. Hal ini terjadi karena pihak manajemen atau humas memiliki keterbatasan sumber daya seperti kurangnya personel yang berfokus pada media digital

atau kebijakan internal rumah sakit pada konteks tersebut.

Reputasi rumah sakit mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Reputasi merupakan aset berharga yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap sebuah organisasi, termasuk rumah sakit. Reputasi rumah sakit menunjukkan kualitas pelayanan sekaligus pencapaian kinerja sebagai indikator keberhasilan program pelayanan kesehatan. Pada hal ini, reputasi secara langsung membangun kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan sehingga akan mempengaruhi keputusan pelanggan (Dick et al., 1990). Reputasi rumah sakit dibentuk oleh persepsi, realitas, dan pendapat publik. Sudah pasti bukan waktu yang singkat, dan banyak hal seperti peluang, hambatan, dan kesulitan dapat dikelola dengan bijak. Seorang humas bertindak menangani reputasi dan mampu memberikan ide-ide inovatif untuk meningkatkan reputasi di masa depan. Rumah sakit amat membutuhkan keberadaan humas, akses reputasi menjadi lebih terbuka dan langsung berhadapan dengan publik di era digital seperti saat ini (Imran, 2022). Dan dalam konteks ini, humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menggunakan komunikasi publik sebagai strategi untuk membangun dan meningkatkan reputasi mereka.

Reputasi terlahir melalui jaringan semua pengalaman, kepercayaan, perasaan, kesan, dan pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang suatu perusahaan. Reputasi pun dapat mudah hilang dibandingkan diciptakan, membangun reputasi membutuhkan waktu yang tidak sedikit, sementara itu reputasi sendiri bisa hilang dalam beberapa waktu apabila perusahaan tidak mengelolanya dengan baik. Penggunaan media dalam membentuk persepsi positif juga dilakukan oleh masyarakat karena dianggap lebih efektif dan efisien. Tak hanya berfungsi untuk memberikan informasi, media sosial mempunyai banyak kelebihan sebagai media untuk meningkatkan *image* dan reputasi suatu instansi, organisasi maupun perusahaan (Nadhiroh & Kusumawati, 2016). Pada perusahaan, *image* merupakan bagian dari reputasi, dimana kaitan *image* itulah yang membuat publik menangkap hal-hal yang melekat pada perusahaan. Seperti pelayanan, kondisi perusahaan, perilaku karyawan, fasilitas, dll. Tentu saja, hal-hal tersebut memang diciptakan dengan sengaja supaya sesuai dengan produk atau jasa yang akan ditawarkan oleh perusahaan kepada publik (*customer*). Membangun reputasi tidak serta merta mengelola *image* perusahaan yang biasanya diimplementasikan melalui kerjasama (Husni, 2017).

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo kerap kali menerima penghargaan dalam segala bidang seperti Piagam Penghargaan RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo sebagai Peringkat Pertama SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) 90,48 AA Tahun 2023, Peringkat 1 penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai indeks pelayanan publik IPP (4,65) A Pelayanan Prima Kategori Pelayanan Publik Role Model, dan RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo juga menyabet 3 penghargaan sekaligus pada PERSI Awards-IHMA 2022 dari Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia, dengan Juara 1 Kategori *Leadership And Management*, Juara 2 kategori *Innovation Healthcare IT*, dan Juara 3 Kategori *Customer Service, Marketing & Public Relation*.

Komunikasi publik humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo memiliki latar belakang yang penting dalam upaya meningkatkan reputasi. Komunikasi publik ialah proses dimana komunikator menyampaikan pesan atau informasi yang tidak dapat diidentifikasi secara pribadi oleh khalayak (masyarakat yang lebih luas). Komunikasi publik jika ditarik ulur pendefinisianannya adalah jalannya

penyajian pesan yang berbentuk menjadi satu kesatuan informasi. Diskominfo sda Komunikasi publik dapat terjadi secara langsung (tatap muka) maupun melalui saluran media seperti, televisi, radio, sosial media, dan sebagainya. Tujuan umum komunikasi publik ialah untuk memberi informasi mengenai aktivitas dan hasil produksi perusahaan, pelayanan, serta informasi penting lainnya. Komunikasi publik diinterpretasikan sebagai komunikasi seseorang kepada komunikan yang mencakup banyak orang (Rochmaniah & Indriawati, 2020).

Dalam penyebaran informasi, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menggunakan beberapa media baik media cetak, tatap muka maupun media sosial. Pada media cetak, informasi yang disebarluaskan lebih banyak mencakup tentang informasi kesehatan secara detail dan panduan-panduan kesehatan yang berupa majalah, brosur dan banner. Rumah sakit memiliki divisi pelayanan yang disebut *Front Office*, dimana segala bentuk informasi terkait pelayanan rumah sakit dapat diketahui melalui *Front Office*. Masyarakat dapat secara langsung mendatangi rumah sakit dan bertatap muka dengan petugas pelayanan (*Front Office*) untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Kegiatan *Front Office* tersebut di bawah koordinasi bagian humas. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo lebih aktif menggunakan media sosial dalam berkomunikasi dan menyebarkan informasi rumah sakit. Media sosial yang digunakan ialah *Website, Instagram, Facebook, YouTube* dan *WhatsApp Business*. Masyarakat dapat mengakses informasi rumah sakit secara lengkap pada media sosial yang dimiliki RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, seperti jadwal praktek dokter, ketersediaan layanan rumah sakit, biaya kesehatan, dll. Dengan kecanggihan teknologi saat inilah seluruh perusahaan termasuk instansi kesehatan menggunakan media sosial untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi dari jarak jauh. Serta layanan informasi juga dapat diakses dengan menghubungi *call center* rumah sakit. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah dilengkapi dengan macam-macam aplikasi seperti media sosial yang bisa dimanfaatkan pengguna dalam berbagai hal termasuk mencari ilmu dan bertukar pandangan mengenai pengetahuan (Asrindah Nasution et al., 2021).

Salah satu bagian penting dari komunikasi publik humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo adalah mempunyai komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan komunikasi kepada masyarakat, yang mana hal tersebut juga merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan reputasi perusahaan yang baik. Implementasi kebijakan mengenai manajemen komunikasi publik yang sudah dibuat patut untuk di sebarluaskan dan di sosialisasikan kepada masyarakat atau khalayak luas. Komunikasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan koordinasi disegala aspek dan pihak, berbagi informasi dan pemenuhan kebutuhan sosial sehingga dapat mendukung suatu pencapaian tujuan. Menurut (Farid, 2023), Komunikasi publik dalam mempengaruhi persepsi sangat penting serta pemahaman publik mengenai suatu entitas, membangun kepercayaan dan juga citra positif.

Teori Komunikasi Interpersonal digunakan peneliti pada penelitian ini, karena dalam konteks komunikasi publik, efektivitas komunikasi interpersonal dapat terlihat dalam kemampuan seseorang atau kelompok untuk menyampaikan pesan dengan jelas, memahami kebutuhan dan harapan khalayak, serta memberikan umpan balik yang positif. Komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain. Komunikasi interpersonal tidak sekedar persoalan apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun pula mengenai bagaimana hal tersebut dikatakan, bagaimana

bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan (Joseph A, 2013). Peneliti juga dapat memperoleh pemahaman yang baik mengenai pesan-pesan yang digunakan dapat mempengaruhi hubungan antara masyarakat dan individu, dan memengaruhi perilaku khalayak sasaran.

Penelitian tentang komunikasi publik dilakukan oleh Feliza, Retasari & Ade (2018) mengenai Strategi Komunikasi Publik Dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa Terhadap Penerapan PTNBH. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Humas IPB ialah bentuk sosialisasi yang menguasai seluruh keterampilan dan saluran media yang ada, termasuk media cetak, elektronik dan digital. Sosialisasi dilakukan secara intensif hingga tersebar ke seluruh grup media sosial *WhatsApp* dan *Line* untuk membantu mahasiswa, dosen dan tenaga pendidikan guna menanggapi setiap persoalan yang muncul sehubungan dengan perubahan status ke PTBN-BH ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Indhira, Djoko, dan Andre yang berjudul Strategi Humas Dalam Meningkatkan Reputasi sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Surakarta) tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi sekolah telah sesuai dengan tujuan sekolah. Terlepas dari itu, terdapat dinamika yang memengaruhi situasi sekolah, akan tetapi perubahan ini tidak berlangsung lama. *Stakeholder* memiliki kepercayaan dan kebanggaan terhadap SMA Negeri 1 Surakarta dengan memberikan bukti bahwa institusi pendidikan telah memenuhi standar, namun terdapat rekomendasi untuk sekolah dapat meningkatkan sarana dan prasarana. Pihak sekolah yang diwakili oleh wakasek humas, menanggapi kritik dengan meningkatkan prestasi sekolah melalui pembinaan lebih lanjut dan meningkatkan fasilitas yang penting. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, hambatan yang tidak berkaitan dengan sarana prasarana dari dalam dan luar dilakukan dengan bijak dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Indriani (2014) yaitu Peran Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah (Studi di MTs Negeri Tangerang II Pamulang). Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan kepala sekolah menggunakan tujuh dimensi komunikasi interpersonal yang efektif (keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan, mendengarkan dan rendah hati) telah berjalan dengan baik. Fakta mengatkan, kepala sekolah mampu berkomunikasi dengan baik yaitu bahwasannya kepala sekolah telah berpartisipasi dalam berbagai organisasi yang telah banyak mengikuti pelatihan yang dapat membantu meningkatkan kemampuan berkomunikasi seorang kepala sekolah. Selain itu, kepala sekolah juga memahami berbagai sikap dan perilaku yang dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan baik, bukan hanya dalam hal mengajar.

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan kedua peneliti terdahulu ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif yang pada pengumpulam datanya sama-sama dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta sama-sama menganalisa mengenai pemahaman mengenai komunikasi yang efektif untuk mencapai suatu tujuan (keberhasilan), melalui bentuk penyebaran informasinya. Sehingga dari berbagai fenomena permasalahan yang berkaitan dengan penyebaran dan pemahaman pesan kepada khalayak ini menarik untuk diteliti, maka dari itu peneliti menuangkannya dalam bentuk artikel dengan judul “Komunikasi Publik Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo Dalam Meningkatkan Perusahaan Melalui Aplikasi Santri RS”. Atas dasar

tersebut, peneliti bertujuan ingin mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam menyebarkan segala bentuk pesan, berita atau informasi kepada publik yang tentu berdampak mengenai peningkatan reputasi perusahaannya. Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi interpersonal memiliki beberapa indikator atau ciri penting, antara lain keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Dimana indikator ini akan menciptakan keberhasilan komunikasi yang penting untuk membantu individu yang terlibat dalam mencapai tujuannya. Sikap saling mengerti akan didapatkan dalam komunikasi interpersonal ini jika kedua belah pihak menerapkan dan menjalankan komunikasi dengan melihat ketentuan yang berlaku, seperti mengetahui tempat, waktu dan lawan bicara.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. (Taylor & Bogdan, 2016), penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Peneliti menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yaitu menelaah atau menggali terhadap permasalahan yang ada dalam kasus tersebut, guna memperoleh gambaran secara rinci dan menyeluruh mengenai kegiatan komunikasi publik yang dilakukan oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam meningkatkan reputasi perusahaan.

Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti (Sugiyono, 2015).

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah :

1. Staff Humas sebagai pengelola media sosial dan situs resmi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, Dennox Ayu D.B, S.Ikom.
2. Pasien dengan pengguna aktif aplikasi Santri RS selama lebih dari 1 tahun berjumlah 3 orang.

Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan secara terencana dimana informan yang dipilih memiliki dan mengetahui berbagai informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian atau mengetahui secara mendalam persoalan yang tengah diteliti. Penelitian ini memfokuskan bentuk kualitatif untuk memperoleh data yang mendalam dari informan. Data yang telah didapat kemudian akan dideskripsikan, dicocokkan dengan teori yang berkaitan, yang selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah model Miles dan Huberman dalam (Miles et al., 2014), yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Alur analisis model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh kemudian direduksi dengan meringkas, memilih dan memusatkan data pada aspek-aspek yang selaras dengan tujuan penelitian. Pada tingkatan ini, peneliti akan menggolongkan, mengkategorikan data yang telah didapat pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data akan dilangsungkan sesudah data direduksi, tahap penyajian data dilakukan untuk memvisualisasikan dan menggambarkan temuan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap terakhir dalam model analisis data interaktif ini adalah penarikan kesimpulan. Peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan mengambil kesimpulan berdasarkan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data terhadap informan yang diwawancarai, yakni 1 (satu) Staff Humas dan Pemasaran, serta 3 (tiga) pasien rawat jalan yang aktif menggunakan aplikasi Santri RS. Dapat dijelaskan bahwa komunikasi publik yang diteliti ini mengacu pada komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Komunikasi Interpersonal

Keterbukaan (*Openness*)

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo mempunyai keterbukaan dalam berkomunikasi kepada publik. Hal ini mengacu pada sikap dan tindakan untuk membuka diri terhadap masyarakat, termasuk memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah diakses. Melalui aplikasi Santri RS, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat meningkatkan keterbukaan dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait layanan, jadwal dokter, dan berita terkini seputar rumah sakit. Seperti yang dijelaskan oleh DADB yang merupakan staff Humas dan Pemasaran dalam wawancara, sebagai berikut

“Informasi tentang aplikasi Santri RS biasanya disampaikan melalui beberapa media yang dikelola oleh Subbagian Humas dan Pemasaran. Media tersebut meliputi media digital (website, Instagram, dan Facebook) dan media cetak (brosur).”

Dalam melakukan komunikasi publik, humas kerap kali mendapatkan kondisi dimana masyarakat berselisih paham dengan penyampaian informasi oleh humas baik secara langsung maupun tidak langsung terkait inovasi aplikasi antrian online tersebut. Hal ini dapat membuat masyarakat kecewa sehingga tak jarang untuk melayangkan aduan kepada pihak rumah sakit, akan tetapi hal ini menjadi biasa karena beberapa kondisi disebabkan oleh kesalahan sistem dari aplikasi Santri RS. Informan K mengatakan,

“Menurut saya cukup jelas, dan sangat mudah cara pemakaiannya ,namun jika ada dokter yang cuti tidak ada pemberitahuan dari pihak rumah sakit sehingga digantikan dokter lain (Poli Eksekutif).”

Sementara itu dua informan lain yaitu H dan W juga berpendapat sama, yakni mereka merasa aplikasi Santri RS jelas, tidak membingungkan dan mudah dimengerti. Dalam situasi-situasi seperti itu, Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dapat meningkatkan layanan untuk memberikan informasi yang akurat, menghindari kesalahpahaman, dan menjaga keterbukaan komunikasi dengan masyarakat. Dengan demikian ini akan membantu rumah sakit dalam mengatasi krisis dengan lebih baik dan pada gilirannya meningkatkan reputasinya. Bersikap terbuka sangat penting untuk menghasilkan hubungan yang erat dan meningkatkan kolaborasi (Ngalimun, 2018).

Ditinjau dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah memperlihatkan keterbukaan yang baik dalam memberikan informasi mengenai inovasi aplikasi Santri RS kepada masyarakat. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mulai dari fitur, manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Hanya saja

terdapat kekurangan dimana humas belum memberikan informasi dengan cara penyuluhan langsung kepada pasien, mengingat tidak semua masyarakat bisa mengakses sosial media.

Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap orang lain. Ini mencakup responsif dalam penyampaian pesan, dimana rasa empati dapat membantu penerima pesan dengan cara dan sikap yang mudah dimengerti. Empati menjadi aspek penting dalam komunikasi publik, strategi komunikasi yang efektif juga dapat menciptakan suasana harmonis dan meningkatkan kekompakan. Melalui aplikasi Santri RS, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, dapat menunjukkan empati dengan memberikan dukungan yang responsif dan personal kepada pasien. Hal ini yang terjadi kepada pasien atau pengunjung RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam pelayanan rawat jalan, dimana terdapat banyak pasien yang tidak memahami alur antrian online melalui aplikasi. Sehingga tak jarang masyarakat bertanya secara langsung maupun tidak langsung ke petugas rumah sakit. Seperti yang dijelaskan oleh staff humas dan pemasaran DABD dalam wawancara, bahwa

“Penyusunan informasi untuk publikasi inovasi umumnya disusun hanya dengan menggunakan bahasa Indonesia tanpa menargetkan untuk audiens dengan kriteria khusus.”

Pada dasarnya setiap inovasi tentu memiliki kelebihan dan kekurangan dalam segala aspeknya, jika ada kendala tentu seseorang akan bertanya hingga tak jarang melayangkan keluhan kepada instansi. Dari hasil wawancara terdapat beberapa pasien memberikan persepsi bahwa humas tidak terlalu berperan aktif dalam pemberian informasi aplikasi antrian online secara langsung, karena hampir secara keseluruhan pemberian informasi dan komunikasi terhadap pasien dilakukan oleh petugas *front office* serta *security*. Pada wawancara terhadap informan H yang menyatakan bahwa

“Selama ini, misalkan ada hal yang tidak saya mengerti, petugas yang membantu adalah customer service atau front office. Respon yang diberikan bagus dilayani dengan baik dan dijelaskan jika tidak bisa akan dibantu oleh petugas tersebut”.

Hal ini juga disampaikan oleh informan lain,

“Saya minta tolong dengan security yang berjaga di poli spesialis ketika saya mendapati kendala pada aplikasi, dan respon petugas baik, jelas dan membantu sekali”. (W, 2024)

“Selama saya berobat di poli eksekutif saya tidak pernah bertanya mengenai aplikasi, karena saya memahami aplikasi santri, jadi saya jarang bertanya kepada petugas”. (K, 2024)

Akan tetapi, tidak sedikit pula masyarakat yang dari awal menggunakan aplikasi sudah memahami cara kerja dan fitur-fiturnya, bahkan mereka dapat mengatasi kendala dengan sendirinya, sehingga jarang bertanya kepada petugas rumah sakit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa empati antara pasien dan petugas *front office* sudah cukup efektif, saling memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan pasien. Sedangkan humas sendiri memfokuskan penyebaran informasi melalui media *online* dan media cetak, dimana hal ini memiliki dampak lain seperti tidak semua masyarakat mengerti dalam penggunaan teknologi meskipun informasi mengenai tata cara menggunakan aplikasi Santri sudah ter-*highlight* pada media sosial. Namun secara garis besar, humas menunjukkan empati melalui penyusunan informasi untuk dipublikasi dengan menggunakan bahasa yang jelas, sehingga semua audiens dapat menerima pesan yang disampaikan.

Dukungan (*Supportiveness*)

Indikator yang ketiga adalah dukungan, hal ini harus diperhatikan dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Dukungan pada penelitian ini berbentuk kenyamanan, penghargaan yang diterima individu yang bertujuan positif sehingga komunikasi berlangsung efektif. Dalam komunikasi interpersonal, dukungan dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan pasien atau

masyarakat pengguna layanan kesehatan untuk menyampaikan kritik dan saran. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kritik dan saran merupakan suatu sikap mendukung (*supportiveness*) terhadap masyarakat supaya berpartisipasi dalam pembentukan reputasi rumah sakit dan komunikasi yang efektif.

Penciptaan inovasi tentu akan menimbulkan dampak berkelanjutan baik positif maupun negatif. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam manajemenya memberikan ruang untuk masyarakat beropini, dengan membebaskan adanya saran dan kritikan. Hal ini yang terjadi pada aplikasi Santri RS, dimana terdapat komponen fitur yang kurang efektif yang membuat pengguna tak segan melayangkan saran, kritik hingga komplain. *Staff* humas DADB berpendapat bahwa, *“Tidak jarang masyarakat menyampaikan keluhan tentang kendala saat menggunakan aplikasi Santri RS. Dan keluhan biasanya diterima melalui Email, ulasan pada Google Review, kolom komentar dan DM pada Instagram atau melalui Whatsapp pengaduan”*.

Kendala yang dialami oleh masyarakat ialah seperti pengguna gagal mereset passwordnya karena kode OTP yang tidak masuk sehingga harus menghubungi petugas untuk dilakukan reset secara manual. Serta tidak adanya pemberitahuan saat ada pembatalan jadwal dokter di Poliklinik Eksekutif sedangkan pasien sudah terlanjur datang ke rumah sakit sehingga menimbulkan kerugian tenaga, materi, dan waktu. Sebuah inovasi tentu membutuhkan saran dan kritik dari masyarakat untuk membangun rumah sakit yang baik dan berkembang. Pada wawancara yang dilaksanakan, dua informan memberikan saran dan kritik terkait aplikasi Santri RS, seperti pada dua informan berikut,

“Sistem pada aplikasi jika dibatalkan lalu ambil antrian lagi mengakibatkan sistem mengalami gangguan atau tidak bisa. Saya memberi saran kepada petugas untuk update aplikasi agar jika terdapat kesalahan pada saat mendaftar dan memilih untuk dibatalkan, diharapkan bisa mengambil ulang nomor antrian online.” (H, 2024).

“Saya pernah menulis kritikan tentang aplikasi Santri perihal jadwal dokter yang sangat lama sampai harus menunggu 2 jam dari jam yang dijanjikan, sampai saya kesakitan sangking lamanya.” (K, 2024).

Namun, adapula informan W yang tidak memberikan kritik dan saran karena merasa paham akan alur aplikasi serta jarang terdapat kendala.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa dukungan dalam bentuk kritik dan saran merupakan komponen penting dalam komunikasi publik humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo untuk meningkatkan reputasinya. Sebagian masyarakat yang merasa kurang puas terhadap inovasi rumah sakit, telah memberikan saran dan kritik. Keluhan, saran dan kritikan tersebut disampaikan masyarakat melalui berbagai media, baik media sosial rumah sakit, kotak saran, maupun secara langsung. Dengan adanya saran dan kritikan melalui inovasi Santri RS, rumah sakit dapat dengan mudah mengumpulkan, menganalisis, dan menindaklanjuti masukan dari masyarakat terkait layanan inovasinya tersebut. Hal ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan reputasi rumah sakit, akan tetapi juga menunjukkan komitmen RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo terhadap transparansi dan pemenuhan harapan pasien.

Rasa Positif (*Positiveness*)

Sikap positif mencakup respon yang baik terhadap kritik, penerimaan terhadap saran, dan komunikasi dua arah dengan pengguna aplikasi. Dalam menanggapi kritik dan saran, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo membaginya dalam bentuk komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Pada komunikasi tidak langsung, masyarakat dapat melayangkan kritik, saran maupun keluhan melalui media online yang langsung dijawab pada saat itu juga oleh petugas humas. Humas juga menyediakan kotak saran dan kritik yang tersebar di beberapa sudut ruangan untuk memudahkan masyarakat menulis kebutuhan melalui saran dan kritik bagi rumah sakit. Sedangkan pada komunikasi secara langsung melalui petugas *front office*, masyarakat dapat memberi saran dan kritik dengan mendatangi ruang informasi dan pengaduan untuk kemudian mendapatkan kebutuhan yang

diinginkan masyarakat termasuk menyampaikan aduan atau komplain secara tatap muka.

Humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo senantiasa melakukan pengecekan komentar dari pujian, keluhan, kritik dan saran yang tersampaikan baik melalui media sosial maupun secara langsung. Staff humas DADB menjelaskan,

"Mengetahui keluhan yang masuk dilakukan pencatatan setiap bulannya dan dilakukan pelaporan setiap tribulan. Selain itu, setiap ada keluhan yang masuk selalu aktif disampaikan kepada unit terkait untuk dapat dilakukan evaluasi dan dilaporkan kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan inovasi aplikasi Santri RS".

Pada wawancara yang dilakukan terhadap informan tiga informan lainnya, terdapat opini yang berbeda dalam indikator rasa positif, yaitu sebagai berikut,

"Saya merasa jika aplikasi Santri ini cukup mudah untuk dipahami, dan ketika saya memiliki kendala dalam penggunaannya, saya bertanya ke petugas dan respon petugas cukup baik dan teratasi. Jadi sejauh ini saya rasa saya tidak melayangkan kritikan untuk sistem antrian online". (W, 2024)

Pernyataan tersebut datang dari pasien yang merasa puas terhadap petugas dalam memberikan sikap positif untuk kebutuhan informasinya, adapun persepsi menurut informan K dan H yang merasa kritik dan saran yang dilaungkan belum mendapat balasan dari pihak rumah sakit.

"Setelah saya memberi kritikan kepada pihak rumah sakit, hingga saat ini belum terbalas kritikan saya." (K, 2024)

"Untuk balasan dari pihak rumah sakit itu belum. Soalnya masih sama, aplikasi masih tetap seperti itu tidak ada perubahan. Saya sering menyampaikan saran tersebut, namun masih sama dengan kasus saya masih mengalami kendala serupa." (H, 2024)

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan, dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal yang baik pada indikator sikap dan perilaku positif yang ditunjukkan oleh humas ataupun petugas *front office*, terdapat sikap positif yang cukup baik dan efektif. Petugas menerima kritik dan saran dengan sikap terbuka, mendengarkan dengan seksama dan menanggapi keluhan seraya menunjukkan sikap yang sopan kepada masyarakat. Namun hal lain yang harus diperhatikan ialah responsif, baiknya humas selalu memberikan tanggapan yang cepat dan responsif terhadap kritik dan saran yang diberikan baik sifatnya urgent atau tidak. Dengan menunjukkan sikap positif dan responsif, humas RSUD R.T. Notopuro dapat membangun kepercayaan publik dan memperkuat reputasinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif, transparan dan berkomitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merupakan prinsip di mana semua individu diperlakukan dengan adil dan memiliki akses yang sama terhadap, informasi, penggunaan fasilitas maupun layanan kesehatan. Pada dasarnya di suatu instansi kesehatan, kesetaraan dalam mendapatkan informasi berarti memastikan bahwa semua pasien, baik dari penjamin hak kelas, semua kalangan dan dari semua *background* masyarakat, memiliki akses yang sama terhadap informasi dan layanan kesehatan. Ini mencakup transparansi, komunikasi yang adil dan penyediaan informasi yang dapat diakses oleh semua masyarakat. Selama ini humas RSUD R.T. Notopuro memastikan bahwa semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses informasi mengenai aplikasi Santri RS, dengan metode penyebaran informasi dalam berbagai format seperti brosur, poster dan melalui sosial media. Staff humas DADB mengatakan,

"Kami melakukan publikasi informasi tentang tata cara penggunaan aplikasi Santri RS serta syarat dan ketentuan penggunaannya melalui media online secara berkala agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi Santri RS".

Front office dibawah naungan humas juga diberikan wewenang penuh untuk menyampaikan informasi secara baik dan jelas, sesuai dengan kapasitas divisi. Hal yang sama pun dilakukan petugas tanpa kesenjangan apapun dalam menyebarkan informasi. Pemberian informasi mengenai aplikasi yang dijelaskan dengan komunikasi yang baik dapat menjangkau pemahaman masyarakat dalam penggunaan inovasi tersebut. Selain itu, fitur yang terdapat pada aplikasi dibuat semudah itu untuk meminimalisir ketidakpahaman masyarakat yang kurang melek akan teknologi. Seperti wawancara yang dilakukan dengan ketiga informan, dimana semuanya memberikan pernyataan yang hampir sama terkait indikator kesetaraan. Pada informan W mengatakan bahwa,

“Aplikasi ini sangat memudahkan, karena dengan adanya aplikasi tidak terlalu panjang antriannya. Jadi untuk poli reguler ambil antrian bias online dan tidak terlalu panjang, untuk yang poli klinik eksekutif kelebihannya bisa memilih dokter sesuai dengan keinginan sendiri”.

“Sejauh ini cukup mudah ya drpd rumah sakit lain yang harus lewat mobile JKN.” (K, 2024)

“Sangat memudahkan, karena jika daftar manual disini masih menunggu antri lama. Saaya pengguna bpjs jadi masih double-double, kalau pakai santri saya sudah dapat nomor antrian di poli. Jadi saya tinggal antri pada tempat verifikasi bpjs nya”. (H, 2024)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, humas memberikan informasi mengenai inovasi antrian *online* di berbagai media tanpa adanya perbedaan. Dengan tujuannya adalah membantu masyarakat untuk memahami bagaimana penggunaan aplikasi Santri RS yang digunakan untuk pemeriksaan di poli rawat jalan berbasis android. Seluruh masyarakat dilayani dengan baik dan benar, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memahami aplikasi antrian *online*. Ini menunjukkan bahwa, secara garis besar humas RSUD R.T. Notopuro tidak membedakan dalam penyebaran informasinya serta menyampaikan pemahaman yang jelas kepada seluruh masyarakat.

Melihat dari hasil penelitian tersebut, komunikasi publik yang dilakukan oleh humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo sesuai dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito. Ditemukan bahwa penggunaan aplikasi oleh RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo sebagai sarana komunikasi publik, telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan reputasi rumah sakit. Melalui aplikasi tersebut, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo berhasil menjalin komunikasi interpersonal yang efektif dengan masyarakat, pasien dan *saktheholder* lainnya. Ditinjau dari penelitian terdahulu, terdapat kesamaan dan perbedaan pada penelitian sekarang, seperti objek penelitian, teori yang digunakan, dan metode pendekatan yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu, objek yang diteliti adalah lembaga pendidikan, sedangkan dalam penelitian yang sedang dilakukan sekarang, objeknya ialah lembaga kesehatan. Selain itu, teori yang digunakan pada penelitian terdahulu memiliki kesamaan dan perbedaan, yaitu komunikasi interpersonal, teori konstruksi atas Realitas, teori *Stakeholder*, teori relationship management dan konsep komunikasi publik. Serta persamaan lain pada penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan sekarang, terletak pada metode pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu dan penelitian saat ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, sehingga metode pendekatan ini dapat mempengaruhi cara pengumpulan dan analisis data dalam penelitian. Dalam penelitian terdahulu, peneliti juga mencatat bahwa penelitian terdahulu memiliki manfaat sebagai landasan teori untuk memahami permasalahan yang akan diteliti dan kontribusi yang telah dibuat oleh peneliti sebelumnya. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian terdahulu dalam membangun pemahaman dan kerangka teoritis dalam penelitian yang sedang dilakukan sekarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai komunikasi publik humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam meningkatkan reputasi melalui inovasi yang diciptakan yaitu antrian *online* pendaftaran rawat

jalan (Santri RS), dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka dapat disimpulkan bahwa, komunikasi publik yang dilakukan oleh humas cukup efektif, dengan menggunakan landasan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, memiliki lima indikator yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan, sehingga inovasi tersebut berhasil membangun hubungan yang kuat dan positif antara rumah sakit dan masyarakat.

Pada indikator keterbukaan (*openness*), humas menggunakan berbagai media seperti media cetak dan media *online* untuk mempublikasi pesan atau berita dan berkomunikasi dengan publik, seperti layanan kesehatan, jadwal dokter, prosedur medis, dll. Setiap media baik cetak maupun media *online*, inovasi-inovasi rumah sakit ditampilkan untuk kemudian memudahkan masyarakat dapat mengakses informasi tersebut, termasuk inovasi pengambilan antrian online (Santri RS). Indikator keterbukaan dapat dikatakan efektif karena penyampaian informasi mengenai aplikasi Santri RS dapat diterima masyarakat, dilihat dari tata cara penggunaan dan informasi pelayanan yang terdapat pada aplikasinya. Indikator empati memberikan nilai yang baik bagi masyarakat, karena humas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat melalui komunikasi secara langsung dibantu oleh *front office* dan *security*. Serta, pengambilan segi bahasa yang digunakan dalam publikasi maupun berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dipahami.

Dalam indikator dukungan, humas RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo memfasilitasi pengumpulan kritik dan saran dari masyarakat baik melalui *WhatsApp*, *Instagram*, *Google Review*, dll. Dukungan ini menunjukkan bahwa RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menghargai dan memperhatikan masukan dari masyarakat, sehingga hal ini dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta berkontribusi secara signifikan dalam membangun reputasi positif rumah sakit. Indikator rasa positif telah dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam merespon keluhan, kritik dan saran dari masyarakat. Akan tetapi hal ini dinilai kurang bagi beberapa masyarakat, karena tindak lanjut mengenai keluhan pada aplikasi Santri RS masih belum terselesaikan dengan baik, seperti pembenahan fitur pada aplikasi Santri RS. Indikator kesetaraan merujuk pada upaya RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo untuk menciptakan kesetaraan akses dan pelayanan bagi semua pihak melalui aplikasi Santri RS. Aplikasi tersebut memberikan akses mudah bagi semua pengguna, tanpa memandang latar belakang, jenis kelamin atau status sosial ekonomi. Sehingga peran humas sangat dibutuhkan untuk mempublikasikan seluruh inovasi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo agar masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi antrian *online* untuk berobat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo. Dengan demikian, aplikasi Santri RS telah membantu RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dalam meningkatkan reputasinya dan memelihara citra positif di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrindah Nasution, Muya Syaroh Iwanda Lbs, Muhammad Luthfi, Ayu Sartika Pane, & Nur Ambia Arma. (2021). Komunikasi Melalui Aplikasi Whatsapp Dalam Rangka Pembelajaran Anak Sekolah Dasar Masa Pandemi Covid-19 di Lingkungan Medan Denai. *Komunikologi*, 18(01), 40–47.
- Dick, A., Chakravarti, D., & Biehal, G. (1990). Memory-Based Inferences during Consumer Choice. *Journal of Consumer Research*, 17(1), 82. <https://doi.org/10.1086/208539>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Farid, A. S. (2023). *Menguasai Seni Komunikasi Publik (Panduan Praktis Untuk Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam)* (M. Ardiansyah (ed.)). K-Media.
- Husni, M. (2017). *Reputasi Yang Berkarakter*. Media Piar Indonesia.
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(3), 108–114. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i3.2207>
- Joseph A, D. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education, Inc.
- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). *Ug Jurnal*, VOL.14(Edisi 07 Juli 2020),

2013–2015.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Nadhiroh, R., & Kusumawati, D. (2016). *Peran Website, Facebook, dan Twitter Resmi UNS dalam Membangun Image Positif dan Meningkatkan Reputasi UNS (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Peran Website, Facebook, dan Twitter Resmi UNS dalam Membangun Image Positif dan Meningkatkan Reputasi World Cl*. 1–23.
- Rochmaniah, A., & Indriawati, N. (2020). Table Of Content Article information Rechtsidee. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 13(2), 1–12.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan Re&D*. Alfabeta, Cv.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods A Guidebook and Resource* (4th ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Utha, A., & Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana UHO Kendari, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka Innovation of Public Service At the Land Office Kolaka District. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 82–89.
- Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar. (2017). Peran HUMAS dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar Internnasiona. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 98–109. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5169>