

**PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UNAND DALAM
MENGHADAPI OPINI PUBLIK DI MEDIA *ONLINE***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2023

ABSTRAK

PERANAN HUMAS RUMAH SAKIT UNAND DALAM MENGHADAPI OPINI PUBLIK DI MEDIA ONLINE

Oleh

Chairun Nisa

1910861001

Pembimbing

Yayuk Lestari, S.Sos, MA

Revi Marta, M.IKom

Rumah Sakit Unand sebagai fasilitas penyedia layanan kesehatan tentu berkaitan dengan masyarakat. Rumah Sakit Unand menerima banyak opini terkait dengan pelayanannya, baik itu opini negatif maupun opini positif di media online maupun secara langsung. Skripsi ini membahas bagaimana opini publik mengenai Rumah Sakit Unand dan bagaimana peran Humas Rumah Sakit Unand dalam menghadapi opini publik di media online. Penelitian ini menggunakan teori *public sphere* oleh Habermas serta *public information model* dari Grunig dan Hunt. Berdasarkan teori serta model yang digunakan, peneliti melihat bagaimana opini publik muncul hingga berkembang di media online akibat pengalaman subjektif terhadap Rumah Sakit Unand. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan paradigma post positif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat banyak opini negatif maupun positif yang muncul dari perspektif individu akibat interaksi dengan Rumah Sakit Unand. Humas Rumah Sakit Unand melakukan berbagai cara untuk mengelola opini publik negatif tersebut, yaitu menjalin kerjasama dengan media lokal untuk pengalihan isu serta pemberian klarifikasi mengenai opini negatif yang berkembang, hingga melakukan tiga langkah untuk mengelola opini publik yaitu permintaan maaf, verifikasi identitas pemberian penjelasan terkait yang dikeluhkan pasien hingga mengevaluasi pelayanan kepada poliklinik terkait.

Kata Kunci : Humas, Opini Publik, Rumah Sakit Unand, Media Online