

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi peranan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan manajemen dan layanan yang profesional kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berobat mengunjungi dokter dan atau tenaga kesehatan. Masyarakat saat ini kini lebih kritis dan realistis dalam memilih lembaga kesehatan. Lembaga kesehatan dewasa ini diharapkan agar lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai konsumennya terlebih lembaga kesehatan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengelolaannya. Lembaga kesehatan juga harus terus menerus meningkatkan kualitasnya, dengan melalui sistem pembaharuan yang dapat dipertanggung jawabkan kepada *stakeholders*.

Klinik Harun yang adalah klinik penyedia jasa kesehatan yang berdiri sejak 2014 sebagai Klinik, namun sudah ada sejak 1996 sebagai balai pengobatan swasta. Klinik Harun memiliki tujuan untuk membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Sehubungan dengan tujuan itu, Klinik Harun mulai membina hubungan *internal* dan membina hubungan *eksternal* agar terjalinnya sebuah hubungan yang baik antara kedua belah pihak. Dalam menganalisis aktivitas Humas Klinik Harun dalam mempertahankan reputasi organisasi, membina hubungan ke dalam (*internal*) dan membina hubungan keluar (*eksternal*).

Hampir seluruh dunia termasuk Indonesia dilanda wabah *Coronavirus Disease 2019* atau yang lebih dikenal dengan julukan *Covid-19*. *World Health Organization* (WHO) menetapkan pandemi *Covid-19* berdampak terhadap segala aspek kehidupan seperti kesehatan masyarakat, perekonomian, pendidikan, maupun kehidupan sosial. Selain itu juga, *Covid-19* menimbulkan keresahan masyarakat. Masyarakat enggan untuk bersosialisasi, masyarakat yang mengalami sakit enggan mengunjungi lembaga kesehatan dikarenakan ketakutan mereka akan diagnosis *covid-19*.

Merebaknya wabah *Covid-19* menyebabkan berkembangnya opini publik terhadap Klinik Harun. Hal ini menjadi ancaman bagi Klinik Harun, karena dapat menyebabkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap klinik. Akibatnya Klinik Harun mengalami penurunan jumlah pasien sejak merebaknya wabah *Covid-19*. Hubungan yang baik antara lembaga kesehatan dan masyarakat sangat diperlukan dalam terciptanya reputasi yang baik. Maka untuk memulihkan kepercayaan masyarakat, dibutuhkanlah peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam memulihkan reputasi lembaga.

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Klinik Harun Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Pasien
2017	12.885
2018	13.231
2019	13.200
2020	8.553
2021	11.001

(Sumber: Data Pengolahan peneliti)

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan salah satu dari bagian

manajemen dalam suatu lembaga. Secara umum, antara tugas dan fungsinya yaitu membuat berbagai aktivitas yang ditempuh bertujuan untuk kepentingan kemajuan lembaga. Dengan terlaksananya aktivitas itulah dapat meningkatkan pemahaman dan kontribusi masyarakat terhadap lembaga. Hal itu juga membentuk hubungan baik antara masyarakat dan lembaga. Dalam pelaksanaan upaya pencegahan penularan wabah *Covid-19*, Klinik Harun membuat program dan berbagai aktivitas dalam penanganan covid 19.

Klinik Harun memberikan pemahaman mengenai bagaimana penyebaran *Covid-19*, serta upaya pencegahannya kepada masyarakat. Hal ini dilakukan melalui penyebaran spanduk, poster, maupun himbauan langsung di sekitar lingkungan klinik. Dengan adanya ini, masyarakat diharapkan dapat lebih memahami informasi mengenai wabah *Covid-19*, mengingat *Covid-19* merupakan virus baru yang muncul di dunia. Dengan adanya pemahaman masyarakat terhadap wabah *Covid-19* diharapkan masyarakat merasa lebih tenang dan terlindungi. Hal tersebut dapat dirasakan oleh Arifin selaku pasien Klinik Harun melalui wawancara pada 13 Oktober 2022:

“Arahan langsung dari perawat di sini (klinik harun) dan juga poster-poster sangat membantu saya mengetahui bagaimana pencegahan persebaran *Covid-19* mengingat ini adalah kondisi baru dan saya sebelumnya tidak tahu apa-apa, selain itu juga dengan adanya fasilitas seperti ini membuat saya merasa lebih aman untuk datang ke klinik.” (Arifin, Pasien Klinik Harun Batu Bara, dalam wawancara pada 13 Oktober 2022.

Fasilitas pemeriksaan test *Covid-19* Klinik Harun diharapkan dapat

meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mendeteksi dini infeksi *Covid-19*. Test swab yang difasilitasi Klinik Harun dapat memberi pemahaman kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak takut dan dapat merasa aman datang ke klinik. Hal ini juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui kondisi kesehatannya, dan Klinik Harun memberikan arahan bagi masyarakat sesuai dengan hasil test. Dengan pelaksanaan program yang maksimal, jumlah kunjungan pasien Klinik Harun menjadi meningkat. Hal itu di dipengaruhi karena opini masyarakat untuk tidak takut datang ke Klinik Harun mulai membaik. Kondisi pandemi covid-19 menyebabkan sebagian orang merasa khawatir atau takut yang berlebihan dan berfikir yang tidak masuk akal, tidak jarang mereka memiliki kecurigaan dan prasangka pada orang lain yang memiliki tanda-tanda penderita covid-19. Untuk memertahankan opini baik dari masyarakat, Klinik Harun membuat program amal yaitu sunat massal.

Peserta sunat massal adalah masyarakat di sekitar lingkungan Klinik Harun. Program sunat massal ini membuat masyarakat merasa aman untuk datang ke klinik, juga adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien yang datang untuk berobat. Hal ini juga didukung karena Klinik Harun menyediakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Fasilitas BPJS menjadi keunggulan Klinik Harun dari klinik lainnya yang berada di Kabupaten Batu Bara. Banyak perusahaan industri di Kabupaten Batu Bara bekerja sama dengan Klinik Harun dalam pelayanan BPJS untuk pegawainya.

Sehubungan dengan fasilitas itu, Klinik Harun menampilkan reputasi

yang baik di mata publik. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti aktivitas Hubungan Masyarakat Klinik Harun Batu Bara dalam Penanganan Virus *Covid-19* periode 2020- 2021. Peneliti akan mengetahui aktivitas Hubungan Masyarakat (Humas) yang dilakukan sejak maret 2020 dikarenakan pada bulan maret 2020 kasus *Covid-19* muncul pertama kali di Indonesia. Keberhasilan yang telah dicapai Klinik Harun salah satunya adalah terbukti adanya peningkatan kunjungan pasien di masa pemulihan *Covid-19* di tahun 2021. Berhasilnya aktivitas Klinik Harun dalam Upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut terkait Aktivitas Humas Klinik Harun Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Covid-19.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Aktivitas Humas Klinik Harun Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara Dalam Penanganan Covid 19. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa referensi dari penelitian terkait Aktivitas Humas, antara lain:

1. Penelitian yang berjudul “Analisis Kegiatan Public Relation Pemerintah Desa Cimanggu Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19” yang disusun oleh Retno Dyah Kusumastuti, Siti Maryam, Ana Kuswanti dan Airlangga Surya Kusumua tahun 2021. Penelitian ini mengkaji kegiatan public relation (PR) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Cimanggu dalam konteks penanganan krisis pandemi Covid-19, dengan tujuan untuk memahami peran dan efektivitas PR dalam mengatasi tantangan

yang ditimbulkan oleh krisis kesehatan global ini.

Fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan secara mendalam bagaimana Pemerintah Desa Cimanggu menerapkan strategi PR untuk memitigasi dampak pandemi dan menginformasikan masyarakat desa mengenai langkah-langkah pencegahan serta kebijakan yang relevan. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan holistik tentang fenomena ini. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer, yaitu informasi yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait di Pemerintah Desa Cimanggu, serta data sekunder yang diperoleh dari kajian literatur dan dokumen terkait. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara mendalam dengan pejabat desa dan kajian terhadap laporan serta sumber informasi lain yang relevan. Metode analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, termasuk reduksi data untuk menyaring informasi yang paling relevan, penyajian data dalam format yang sistematis, penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang ada, dan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi hasil analisis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Cimanggu menerapkan berbagai jenis komunikasi dalam kegiatan PR mereka untuk menangani pandemi Covid-19. Ini mencakup komunikasi diseminasi, di mana informasi penting tentang protokol kesehatan dan kebijakan pemerintah disebarluaskan kepada masyarakat; komunikasi melalui opinion leader, dengan melibatkan tokoh masyarakat yang

berpengaruh untuk menyebarkan pesan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang diberikan; komunikasi interpersonal, yang melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat melalui pertemuan dan diskusi untuk menjawab pertanyaan serta mengatasi kekhawatiran mereka; serta komunikasi visual, yang menggunakan media visual seperti poster, banner, dan infografis untuk menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Dengan pendekatan ini, Pemerintah Desa Cimanggu berusaha memastikan bahwa masyarakat desa menerima informasi yang akurat dan jelas, yang penting untuk meningkatkan kepatuhan terhadap protokol kesehatan dan mengurangi penyebaran virus. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana strategi PR yang diterapkan di tingkat desa dapat berkontribusi secara signifikan dalam upaya penanggulangan pandemi dan menunjukkan pentingnya komunikasi efektif dalam situasi krisis.

2. Penelitian yang berjudul “Aktifitas Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupatenupaten Bengkalis Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19” yang disusun oleh Reni Rahmawati tahun 2022. Pada masa pandemi COVID-19, rumah sakit menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi pelayanan publik, salah satunya adalah peralihan prosedur pendaftaran pasien dari sistem konvensional ke sistem online. Sistem online ini dirancang untuk meminimalisir risiko penyebaran COVID-19 dengan mengurangi interaksi fisik di fasilitas kesehatan. Namun, implementasi sistem ini menghadapi hambatan signifikan karena tidak semua pengunjung atau

pasien familiar dengan teknologi, yang mengakibatkan kesulitan dalam proses pendaftaran. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peran hubungan masyarakat (Humas) dalam rumah sakit, yang memiliki tanggung jawab vital dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses dan dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aktivitas Humas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau dalam konteks pelayanan publik selama pandemi COVID-19. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi terkait. Dengan metode ini, penelitian berusaha untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana Humas RSUD Mandau beradaptasi dan berfungsi dalam menghadapi tantangan yang timbul selama krisis kesehatan global ini.

Hasil penelitian mengungkapkan adanya perubahan signifikan dalam program pelayanan publik di RSUD Mandau dibandingkan dengan sebelum pandemi. Sebelum pandemi, pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak perlu menjalani prosedur tambahan untuk memastikan status COVID-19 mereka. Namun, pada masa pandemi, prosedur baru diterapkan, termasuk screening dengan menggunakan tes rapid antigen untuk menentukan apakah pasien positif COVID-19 atau tidak. Perubahan ini mencerminkan adaptasi rumah sakit terhadap kebutuhan untuk mengendalikan penyebaran virus dan melindungi baik

pasien maupun tenaga medis. Selain perubahan dalam prosedur klinis, RSUD Mandau juga menyesuaikan metode pelayanan publiknya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memanfaatkan media elektronik dan media massa sebagai saluran informasi. Rumah sakit ini memasang spanduk di sekitar area rumah sakit dengan himbauan penting tentang pencegahan COVID-19, seperti penggunaan masker, pemakaian hand sanitizer, dan penghindaran kerumunan. Ini merupakan bagian dari strategi komunikasi yang lebih luas untuk mendidik dan mengingatkan masyarakat tentang protokol kesehatan. Lebih lanjut, RSUD Mandau meluncurkan program Mediator sebagai salah satu upaya Humas untuk mengoptimalkan penyampaian informasi kepada publik. Program ini melibatkan penggunaan media sosial sebagai alat alternatif untuk menyebarkan informasi mengenai layanan dan protokol kesehatan. Dengan memanfaatkan platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, Humas RSUD Mandau berusaha menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien, memastikan bahwa informasi penting dapat diterima dan dipahami oleh pasien dan masyarakat yang ingin mengunjungi rumah sakit.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Humas RSUD Mandau telah mengambil langkah-langkah strategis dalam menyesuaikan pelayanan publik selama pandemi, menggabungkan metode komunikasi tradisional dengan digital untuk memastikan bahwa informasi yang relevan dan penting dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang berkepentingan. Ini mencerminkan adaptasi dan

respons proaktif terhadap tantangan yang dihadapi selama krisis kesehatan global, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan pelayanan publik dan melindungi kesehatan masyarakat.

3. Penelitian yang berjudul “Strategi Humas RSUD Dr. Moewardi Dalam Membentuk Citra Rumah Sakit Melalui Media Sosail Di Masa Pandemi Covid 19” disusun oleh Sofia Ningsi dan Wisudawanto tahun 2022. Di masa pandemi COVID-19, tantangan yang dihadapi oleh rumah sakit seperti RSUD Dr. Moewardi menjadi sangat kompleks dan multidimensional. Rumah sakit tidak hanya harus fokus pada penanganan pasien yang terinfeksi COVID-19, tetapi juga menghadapi berbagai krisis terkait seperti kekurangan Alat Pelindung Diri (APD), tenaga medis yang terbatas, ruang perawatan isolasi bertekanan negatif yang tidak memadai, serta kekurangan oksigen. Selain itu, terdapat krisis kepercayaan dari masyarakat yang turut memperparah situasi. Dalam kondisi seperti ini, peran hubungan masyarakat (Humas) menjadi sangat krusial. Humas harus melakukan lebih dari sekadar fungsi komunikasi internal dan eksternal; mereka harus menjalankan fungsi edukasi yang luas kepada masyarakat untuk membantu pencegahan dan pengendalian COVID-19. Media sosial, termasuk YouTube, menjadi platform utama dalam menyebarkan informasi karena jangkauannya yang luas dan aksesibilitasnya yang tinggi di kalangan masyarakat Indonesia.

Penelitian ini memfokuskan pada RSUD Dr. Moewardi sebagai studi kasus, mengingat posisinya sebagai satu-satunya rumah sakit kelas A Pendidikan di Solo Raya dan sebagai pusat rujukan penanganan

COVID-19 di daerah tersebut. Rumah sakit ini menghadapi beban yang berat karena harus mengelola kasus COVID-19 yang banyak sekaligus menghadapi tantangan infrastruktur dan kekurangan sumber daya. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah “Nine Steps of Strategic Public Relations” oleh Ronald D. Smith, yang menawarkan kerangka kerja strategis untuk perencanaan dan pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat.

Langkah-langkah dalam teori ini mencakup analisa situasi, analisa organisasi, analisis publik, penetapan sasaran dan tujuan, perumusan strategi aksi dan respon, komunikasi efektif, pemilihan taktik komunikasi, implementasi rencana strategis, dan evaluasi rencana strategis. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling untuk memilih narasumber yang relevan dan berkompeten. Teknik pengumpulan data terdiri dari pengamatan langsung terhadap kegiatan Humas RSUD Dr. Moewardi, wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, penyebaran kuesioner untuk memperoleh data terstruktur, dan analisis dokumentasi terkait kegiatan komunikasi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan pengamatan berkelanjutan dan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk memverifikasi konsistensi dan akurasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas RSUD Dr. Moewardi dalam membentuk citra rumah sakit melalui media sosial YouTube selama pandemi sesuai dengan langkah-langkah dalam teori

“Nine Steps of Strategic Public Relations”. Humas RSUD Dr. Moewardi berhasil dalam menganalisis situasi dan organisasi, memahami publik, menetapkan tujuan dan sasaran yang jelas, merumuskan strategi aksi dan respon yang tepat, serta merancang dan menerapkan komunikasi yang efektif. Taktik komunikasi yang dipilih dan implementasi strategi yang dilakukan berhasil membangun citra positif RSUD Dr. Moewardi di mata masyarakat, sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa Humas RSUD Dr. Moewardi telah efektif dalam mengelola komunikasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat di tengah krisis pandemi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya, makadidapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Aktivitas Hubungan Masyarakat Klinik Harun Batu Bara Dalam Penanganan Covid 19 Masa Pandemi *Covid-19* Periode 2020- 2021?’

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Aktivitas Hubungan Masyarakat Klinik Harun Batu Bara di masa Pandemi *Covid-19* pada periode 2020-2021.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada bidang Hubungan Masyarakat dalam Penanganan Virus Covid 19. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengembangan teori Hubungan Masyarakat dalam Penanganan Virus Covid 19 selama masa Pandemi *Covid-19*, serta menjadi referensi dan tambahan informasi bagi yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Klinik Harun Batu Bara

Penelitian mengenai Analisis Kegiatan Hubungan Masyarakat Klinik Harun Batu Bara Dalam Penanganan Virus Covid 19 selama masa Pandemi *Covid-19* diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan *staff* Klinik Harun kepada para pasien.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan konsep HUMAS yang sudah di pelajari.

E. Kerangka Teori

a. Definisi

Hubungan

Masyarakat

Hubungan Masyarakat atau dikenal dengan istilah Humas merupakan salah satu cabang ilmu komunikasi yang berorientasi untuk mewujudkan hubungan baik dan harmonis antara publik internal maupun eksternal dan

menjadi sasaran utama dalam mewujudkan jalinan hubungan (Nur, 2013). Sejalan dengan itu, menurut Jefkins F (1992), Humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Humas merupakan bidang atau fungsi yang diperlukan oleh setiap organisasi yang bersifat komersial maupun nonkomersial. Humas membantu manajemen dalam melayani kepentingan publik dengan menggunakan riset dan komunikasi yang sehat sebagai alat utamanya.

Hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Setiap organisasi dinilai berdasarkan kegiatan usaha yang dijalankan. Sehingga hubungan masyarakat berkaitan dengan niat baik (*goodwill*) dan nama baik atau reputasi (Jefkins, 2003). Hubungan masyarakat bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan pengertian dan kemauan baik (*good will*) publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (atau untuk menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan yang baik dengan publik).

Menurut J.C. Seidel yang dikutip oleh Nurjaman (2012), mengatakan bahwa hubungan masyarakat adalah proses yang terus-menerus dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *good will* dan pengertian dari langganannya, pegawainya, dan publik pada umumnya. Sedangkan menurut Cutlip, Scott M (2009) menyatakan dalam edisi keenam buku

Effective Public Relations bahwa hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, menetapkan, dan memelihara hubungan saling menguntungkan antara organisasi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan hubungan masyarakat.

b. Aktivitas Humas

Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam sistem. Pada dasarnya aktivitas humas meliputi kegiatan mulai dari membenahan organisasi itu sendiri (*The PR begins at home*), hingga kegiatan yang bersifat membangun atau menciptakan citra perusahaan (*image building dan creativity*) dan hubungan yang positif dimata publiknya (Ruslan, 2005: 120).

Menurut Ruslan (2005: 26) peran komunikasi dalam suatu aktivitas manajemen perusahaan atau instansi biasanya dilaksanakan oleh pihak humas. Dengan peranan yang dilaksanakan tersebut, pejabat humas akan melakukan aktivitas humas, yang secara garis besar aktivitas utamanya adalah sebagai berikut:

1) Penyuluhan

Pengertian penyuluhan menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata penyuluh berasal dari kata suluh yang berarti batang yang di pakai untuk penerangan atau obor, sedangkan penyuluh adalah orang yang bertugas memberi penerangan atau penunjuk jalan. Sehingga makna arti dalam kata penyuluhan yaitu suatu proses atau cara yang dilakukan oleh seorang penyuluh untuk memberikan penerangan atau informasi kepada

orang lain dari semula yang tidak tahu menjadi tahu dan yang tahu menjadi lebih tau (Istianto, 2011).

Istilah penyuluhan seringkali disosialisasikan dengan penerangan atau propaganda oleh khalayak, padahal makna penyuluhan tidaklah sedangkai itu. Penyuluhan dapat dipandang sebagai sebuah ilmu dan tindakan praktis. Sebagai sebuah ilmu, pondasi ilmiah penyuluhan adalah ilmu tentang perilaku (behavioural science). Di dalamnya ditelaah pola pikir, tindak, dan sikap manusia dalam menghadapi kehidupan (Istianto, 2011).

C.R. Rogers, sebagai tokoh utama penyuluhan yang berpusat pada klien memandang manusia pada dasarnya rasional (socialized), ingin maju dan realistis. Manusia dipandang memiliki martabat yang tinggi, memiliki hak untuk menyatakan keluhan dan isi hatinya (Dahlan, 1985).

Sebagai sebuah ilmu, penyuluhan merupakan organisasi yang tersusun dari bangunan pengetahuan dan pengembangan ilmu, ilmu penyuluhan mampu menjelaskan secara ilmiah transformasi perilaku manusia yang dirancang dengan menerapkan pendekatan Pendidikan orang dewasa, komunikasi, dan sesuai dengan struktur sosial, ekonomi, budaya masyarakat, dan lingkungan fisiknya (Istianto, 2011).

Tujuan penyuluhan tidak lain adalah hidup dan kehidupan manusia yang berkualitas dan bermartabat. Bagi pembelajar ilmu penyuluhan, tentu makna dan peran penyuluhan dalam transformasi perilaku manusia sudah sepenuhnya dipahami. Permasalahannya adalah, tidak semua elemen masyarakat memahami esensi penyuluhan dan lebih

mengartikan penyuluhan secara dangkal sebagai sebuah aktivitas sesaat.

Peran penyuluhan pada saat ini merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri lagi dan harus diselenggarakan dengan sungguh-sungguh. Hal ini menjadi penting mengingat sebagian besar masyarakat masih beranggapan bahwa kegiatan penyuluhan boleh ada boleh tidak, dan dapat dilakukan oleh siapa saja. Persepsi semacam ini mengakibatkan kekeliruan dalam menafsirkan makna penyuluhan. Selanjutnya berakibat fatal dalam menentukan porsi dan kedudukan penyuluhan dalam konteks pembangunan berdimensi luas (Slamet, 1992)

2) Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, memainkan peran krusial dalam setiap aspek kehidupan manusia. Istilah pelayanan mencakup aktivitas yang dapat didefinisikan sebagai pemberian jasa yang dilakukan secara ramah tamah dan etis, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2010; Moenir, 2006; Hasibuan). Dalam konteks pencegahan COVID-19, pelayanan juga sangat penting dan harus diintegrasikan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sebagai contoh, dalam upaya mengurangi penyebaran virus, fasilitas kesehatan dan publik harus menyediakan berbagai sarana seperti hand sanitizer, masker, serta tempat cuci tangan yang memadai. Proses ini tidak hanya melibatkan penyediaan barang dan fasilitas, tetapi juga cara-cara yang ramah dan profesional dalam interaksi dengan masyarakat, yang dapat meningkatkan kepatuhan terhadap protokol kesehatan.

Dengan memberikan pelayanan yang optimal dan didukung oleh prasarana yang tepat, masyarakat dapat merasa lebih aman dan nyaman, serta lebih termotivasi untuk mengikuti langkah-langkah pencegahan yang dianjurkan. Pelayanan yang baik dalam konteks ini, seperti yang didefinisikan oleh Ratminto, mencakup serangkaian aktivitas tidak kasat mata yang membantu memecahkan permasalahan konsumen dan berkontribusi pada kesejahteraan umum di tengah pandemi.

3) Sosialisasi melalui Sosial Media

Media sosial telah mengubah cara kita berinteraksi dan berkomunikasi dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Dalam konteks media online, yang sering juga disebut sebagai digital media, pengertian umumnya mencakup segala jenis media yang dapat diakses melalui internet. Romli (2012:34) menjelaskan bahwa media online termasuk teks, foto, video, dan suara, serta mencakup berbagai platform komunikasi seperti email, mailing list, website, blog, WhatsApp, dan media sosial. Media sosial, khususnya, berfungsi sebagai sarana komunikasi yang memungkinkan individu dan kelompok untuk berinteraksi dan berbagi informasi secara luas dan cepat.

Sosialisasi melalui media sosial kini menjadi fenomena yang tidak terpisahkan dari kehidupan modern. Platform seperti Instagram, yang aktif sejak tahun 2010, telah berkembang pesat dan menawarkan berbagai fitur yang mendukung bentuk-bentuk komunikasi yang berbeda. Instagram memungkinkan pengguna untuk berbagi gambar, video pendek, serta cerita melalui InstaStory dan fitur live streaming. Perkembangan fitur-fitur ini mendukung berbagai bentuk interaksi sosial, memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara lebih dinamis dan kreatif dengan audiens mereka. Instagram, dengan kemampuannya untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat, khususnya kalangan milenial, telah menjadi salah satu alat utama dalam proses sosialisasi dan penyebaran informasi (Haryoko, 2024).

Menurut Ardianto (2012:165) dalam bukunya *Handbook of Public*

Relations: Pengantar Komprehensif, media sosial seperti Instagram mempermudah pengguna untuk bergabung dalam komunitas, membagikan konten, dan menciptakan karya baru. Dengan adanya berbagai fitur yang terus diperbarui, Instagram tidak hanya memfasilitasi komunikasi tetapi juga berperan penting dalam membangun citra dan identitas di dunia maya. Citra yang dibangun melalui media sosial sangat dipengaruhi oleh bagaimana seseorang atau sebuah organisasi menyajikan diri mereka di platform tersebut.

Secara keseluruhan, sosialisasi melalui media sosial membawa perubahan signifikan dalam cara kita berkomunikasi dan membangun hubungan. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan oleh platform seperti Instagram, proses sosialisasi menjadi lebih mudah dan lebih terhubung, memungkinkan individu dan organisasi untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memenuhi kebutuhan komunikasi yang terus berkembang.

c. Peranan Fungsi

Media

Menurut Antony Mayfield, media sosial adalah platform di mana pengguna dapat dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan konten, mencakup berbagai bentuk seperti blog, jejaring sosial, wiki, forum maya, serta dunia virtual dengan avatar atau karakter 3D. Sementara itu, Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai sekumpulan aplikasi berbasis internet yang berlandaskan ideologi dan teknologi Web 2.0, serta memungkinkan penciptaan dan pertukaran

konten yang dihasilkan oleh pengguna. Gabungan definisi ini menekankan peran media sosial sebagai alat yang memfasilitasi interaksi dan kontribusi pengguna dalam bentuk konten yang beragam (**Purbohastuti, 2017**).

Salah satu transformasi utama yang dibawa oleh media sosial adalah perubahan dari praktik komunikasi searah yang khas dalam media siaran, di mana informasi disebarkan dari satu institusi media ke banyak audiens (one to many), menjadi praktik komunikasi dialogis di mana interaksi terjadi antara banyak audiens (many to many). Selain itu, media sosial mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi, mengubah peran pengguna dari sekadar penerima pesan menjadi pembuat pesan itu sendiri (**Purbohastuti, 2017**).

Dalam pandangan Puntoadi, media sosial memiliki beberapa fungsi tambahan yang signifikan. Pertama, media sosial memberikan keunggulan dalam membangun personal branding. Platform ini tidak bergantung pada trik atau popularitas semu, melainkan pada penilaian audiens yang menentukan reputasi. Media sosial juga berfungsi sebagai media komunikasi dan diskusi, serta sebagai alat untuk memperoleh popularitas berdasarkan interaksi yang terjadi di dalamnya. Kedua, media sosial menawarkan kesempatan untuk berinteraksi lebih dekat dengan konsumen. Platform ini menyediakan konten komunikasi yang lebih individual, memungkinkan pemasar untuk memahami kebiasaan konsumen dan melakukan interaksi secara personal. Dengan demikian, media sosial tidak hanya memperkuat hubungan antara pemasar dan audiens, tetapi juga membangun ketertarikan yang lebih mendalam dan personal

(Purbohastuti, 2017).

d. Komunikasi

Krisis

Fearn-Banks menyebut komunikasi krisis merupakan dialog atau komunikasi antara organisasi dengan publiknya sebelum, selama, dan setelah terjadinya krisis. Merancang strategi dan taktik dialog atau komunikasi untuk meminimalkan dampak negatif yang di sebabkan oleh krisis terhadap citra perusahaan. Definisi komunikasi krisis yang dikemukakan oleh Coombs adalah pengumpulan, pengolahan, dan penyebarluasan informasi yang dibutuhkan untuk mengatasi situasi krisis **(Arif, 2018).**

Dalam salah satu literatur ilmu komunikasi, krisis mempunyai tiga pengertian mendasar. Pengertian pertama, krisis merupakan bencana, kesengsaraan, marabahaya yang datang mendadak. Krisis ini bersumber pada kekuatan non manusia, diluar pagar system dan tak dapat diprediksi, misalnya wabah penyakit, bencana alam, dsb. Kedua, krisis dimaknai sebagai bahaya yang datang secara berkala karena tidak pernah diambil tindakan yang memadai. Sumber krisis ini sama, faktor di luar kekuatan manusia, namun datangnya bisa diperhitungkan. Contohnya adalah banjir, tanah longsor, keba-karan hutan, yang ada hubungannya dengan tindakan manusia. Dan yang ketiga, krisis diartikan sebagai ledakan dari serangkaian peristiwa penyimpangan yang terabaikan sehingga sistem menjadi tidak berdaya. Sumber krisis berupa disfungsi sistem. Contohnya adalah

krisis kepemimpinan akibat korupsi, kolusi dan nepotisme) (**Setiawan, 2019**).

Tujuan dari komunikasi krisis adalah untuk mendukung pencapaian tujuan manajemen krisis. Tujuan utama dari manajemen krisis adalah mencegah krisis jika memungkinkan. Namun, jika krisis tidak dapat dihindari, tujuan selanjutnya adalah menghentikan krisis secepat mungkin, meminimalkan kerugian, memulihkan dan mengembalikan kepercayaan publik, serta memperbaiki reputasi perusahaan yang telah terpengaruh. Keberhasilan komunikasi krisis dinilai berdasarkan sejauh mana ia berkontribusi pada pencapaian tujuan manajemen krisis tersebut (**Partao, 2005**).

e. Faktor Pendukung dan Penghambat

Terkait pelaksanaan program pencegahan covid 19 di kabupaten batu bara yang dilakukan oleh Humas dalam pelaksanaan sering kali terdapat beberapa masyarakat yang membuka masker dan tidak menjaga jarak. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat didalamnya. Faktor pendukung yang dimiliki adalah terbukanya fasilitas yang dimiliki klinik harun dan pusat apabila klinik harun membutuhkan fasilitas tambahan untuk vaksinasi.

Adanya kerja sama dari pemerintahan setempat dalam rangka pencegahan covid 19 dimana kerja sama team dalam hal ini sangat diperlukan, untuk dapat pencegahan covid 19, adanya bantuan dari aparat daerah baik dari polri, TNI dan kepala daerah kabupaten batu bara yang mau terjun langsung untuk membantu melancarkan kegiatan vaksinasi

yang di laksanakan di lingkungan klinik harun dan faktor pendukung lainnya ialah cepatnya respon dari dinas kesehatan kabupaten batu bara ketika klinik harun membutuhkan ambulance tambahan untuk dapat di rujuk ke rumah sakit besar.

Fasilitas klinik yang memadai untuk pencegahan covid 19, kelengkapan fasilitas yang dimiliki sangat penting dalam kegiatan pencegahan covid 19 di daerah kabupaten batu bara, dimana harus melakukan social distancing atau jaga jarak, dimana klinik harun harus menyediakan ruangan khusus untuk perawatan pasien covid 19.

Selain faktor pendukung, Humas Klinik Harun juga menemukkan faktor penghambat diantaranya ialah keterbatasan dana dan masalah koordinasi, untuk dapat memfasilitasi masyarakat lansia yang jarak rumahnya sangat jauh ke klinik harun, dimana masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak memiliki kendaraan untuk menuju klinik harun, yang membuat klinik harun harus menjemput ke rumah. Untuk faktor penghambat lainnya ialah, masih adanya beberapa masyarakat yang kurang percaya dengan covid 19. Dimana mengakibatkan rendahnya pelaksanaan peraturan penjegahan covid 19 di lingkungan tersebut.

Hal positif yang bias diambil dengan adanya program pencegahan penyebaran covid 19 di kabupaten batu bara. Dimana masyarakat sangat terbantu dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh Klinik Harun, dengan adanya kegiatan berdampak positif terhadap kegiatan sehari-hari di masyarakat dimana menjaga pola makan yang teratur agar untuk tetap menjaga imun tubuh tetap kuat. Dimana masyarakat juga merasa

terbantu dengan muncul nya klinik harun di tengah” lingkungan kabupaten batu bara.

Terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya ialah:

- 1) Masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap covid 19, dimana dapat dilihat dari keseharian para masyarakat yang masih tidak mematuhi protokol kesehatan seperti tidak pakai masker, tidak jaga jarak serta masih ada beberapa masyarakat yang tidak yakin dengan adanya covid 19.

Keterbatasan informasi tentang pencegahan covid 19, klinik harun selalu memberikan update terbaru baik dari media social dan secara langsung tentang covid 19, dimana agar masyarakat tetap mengetahui informasi tentang covid 19, baik dari segi penanganan dan pencegahan penyebaran covid 19.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode untuk menggambarkan tentang karakteristik atau individu, situasi atau kelompok tertentu (Ruslan, 2004). Sedangkan menurut Jaya (2020) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang memberikan gambaran tentang suatu fenomena atau keadaan yang terjadi yang bersifat holistik atau menyeluruh. Dengan menggunakan analisis kualitatif dan dengan studi deskriptif, peneliti dapat memaparkan penjelasan mengenai aktivitas humas klinik harun kabupatenupaten batu bara provinsi sumatera utara

dalam Penanganan covid 19.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu Klinik Harun yang beralamat di Jl. Access Road Inalum, Lalang, Kec. Medang Deras, Kabupatenupaten Batu Bara, Sumatera Utara dengan tujuan mengetahui Aktivitas Hubungan Masyarakat yang dilakukan oleh Klinik Harun selama pandemi *Covid-19*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sebuah penelitian tentu membutuhkan data yang kuat sebagai salah satu pedoman dalam menganalisa hingga ditemukan hasil. Oleh karena itu, data sangat penting bagi penelitian apapun, termasuk dalam penelitian ini. Penelitian ini mengambil data dengan beberapa cara dan dari beberapa sumber berbeda yang telah memenuhi kriteria sebagai informan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu:

a. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu metode untuk memperoleh keterangan sebagai tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan orang yang diwawancarai (informan) dengan atau tanpa menggunakan panduan wawancara atau yang biasa disebut dengan *interview guide* (Bungin, 2015).

Terdapat beberapa bentuk wawancara menurut (Bungin, 2015) yaitu wawancara sistematis, wawancara terarah, dan wawancara mendalam. Bentuk wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam

penelitian ini yaitu wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan bentuk wawancara yang informal dan biasanya dibarengi dengan metode observasi berpartisipasi (Bungin, 2015).

Terdapat beberapa langkah-langkah dalam melakukan wawancara. Berikut adalah beberapa tahap dalam melakukan wawancara menurut Lincoln dan Guba (dalam Sugiyono, 2020).

- 1) Menetapkan informan yang akan diwawancarai.
- 2) Menyiapkan pokok masalah yang akan menjadi topik pembicaraan
- 3) Mengawali alur wawancara.
- 4) Melaksanakan alur wawancara
- 5) Mengkonfirmasi hasil wawancara dan mengakhirinya.
- 6) Menulis hasil wawancara.
- 7) Mengidentifikasi hasil wawancara yang telah diperoleh.

Penetapan informan yang akan diwawancarai oleh peneliti dapat dilakukan melalui pengambilan sampel atau yang disebut dengan teknik sampling. Teknik *sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan informan (Noor, 2011). Teknik *sampling* tersebut dipilih agar peneliti dapat mewawancarai informan yang dianggap paham dan sesuai dengan topik pembahasan. Untuk menentukan sampel, maka ada beberapa kriteria informan yang nantinya akan diwawancarai oleh peneliti. Berikut adalah kriteria informan yang akan diwawancarai oleh

peneliti:

- a. Dokter Penanggung Jawab Klinik Harun Batu Bara sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap segala aktivitas Klinik Harun Batu Bara
- b. Dokter Klinik Harun Batu Bara sebagai orang yang melakukan aktivitas pelayanan jasa dengan pasien Klinik Harun Batu Bara
- c. Ketua Perawatan dan Pelayanan Medik sebagai orang yang melakukan aktivitas pelayanan jasa dengan pasien Klinik Harun Batu Bara
- d. Masyarakat (pasien) Klinik Harun Batu Bara sebagai orang yang mendapatkan pelayanan kesehatan Klinik Harun Batu Bara. Wawancara dilakukan terhadap 2 masyarakat (pasien) yang pernah berobat di Klinik Harun dengan tujuan mengetahui respon masyarakat terhadap aktivitas Klinik Harun selama pandemi *covid-19*.

b. Studi Dokumen/Dokumentasi

Studi dokumen atau metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan benda seperti buku, majalah, dokumentasi peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Sugiyono, 2012). Metode dokumentasi dapat dikatakan sebagai pelengkap teknik pengumpulan data observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan studi dokumen berupa pengambilan data secara *offline*.

4. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data menggunakan teknik pengumpulan data yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka diperlukan teknik untuk menganalisis data yang sudah diperoleh. Analisis data merupakan tindakan menganalisis yang dilakukan terhadap hasil studi yang nantinya dapat menentukan fokus penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik analisis data dalam kualitatif cenderung menggunakan data yang belum siap untuk diolah (Jaya, 2020). Dengan analisis data, maka data yang diperoleh dapat lebih padat akan informasi yang dibutuhkan dan dapat menjadi jawaban dari rumusan masalah.

Terdapat 3 (tiga) komponen atau tahapan dalam teknik analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang akan dilakukan peneliti untuk analisis data dalam penelitian ini. Berikut selengkapnya mengenai tiga tahapan analisis data dalam penelitian ini:

a. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan semua data yang diperlukan sesuai dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi yang berkaitan penelitian dan menunjang penelitian ini.

b. Reduksi Data

Setelah data yang dibutuhkan dari hasil wawancara, dan dokumentasi terkumpul, maka peneliti akan melakukan reduksi data. Berdasarkan pernyataan Jaya, (2020), Reduksi data merupakan suatu bentuk menganalisis data yang dilakukan dengan cara memilah, memusatkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang

ditemukan di lapangan berdasarkan catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti dari data yang terkumpul. Berdasarkan penjelasan tersebut, berarti reduksi data merupakan proses penyempurnaan data dikarenakan adanya proses mengurangi data yang tidak perlu maupun menambahkan data yang dirasa masih kurang. Pada proses ini, peneliti merangkum dan memilih hal-hal pokok, untuk kemudian difokuskan menjadi hal-hal yang penting. Dengan begitu, data temuan terkait aktivitas humas klinik harun kabupatenupaten batu bara provinsi sumatera utara dalam Penanganan covid 19.

c. Penyajian Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan (Sugiyono, dalam Efendi, M., & Sriyanto, 2017). Data dapat disajikan dalam bentuk diagram, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Dengan penyajian data tersebut maka data akan dengan mudah dikelompokkan, diorganisir, dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga data menjadi lebih mudah untuk dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti. Penarikan kesimpulan berarti menyimpulkan hasil-hasil yang sudah didapat dari proses reduksi data hingga penyajian data dengan menyajikan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Meski begitu, penarikan kesimpulan dalam

analisis data merupakan kesimpulan sementara yang masih harus dipertimbangkan dan masih bisa diberi tanggapan oleh peneliti lain (Jaya, 2020).

e. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif dikarenakan uji keabsahan data dapat menentukan standar kebenaran dari data yang sudah diperoleh. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam uji keabsahan data pada penelitian ini. Mengacu pada (Efendi, M., & Sriyanto, 2017) teknik triangulasi adalah salah satu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk keperluan mengecek data tersebut atau sebagai pembanding terhadap data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini dicapai dengan tiga jenis, yaitu:

- a) Melalui perbandingan data hasil pengamatan *offline* dan wawancara.
- b) Dengan perbandingan isi wawancara dan isi dokumen terkait.
- c) Melalui perbandingan wawancara satu informan dengan sumber informan lain.

5. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini peneliti menjabarkan secara garis besar mengenai sistematika yang digunakan dalam menulis penelitian ini agar memudahkan pembaca dalam memahami. Penelitian ini dibagi menjadi empat bab, diantaranya sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada BAB I (Pendahuluan), terdapat beberapa sub-bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Pada sub-bab metode penelitian juga terdapat beberapa poin, yaitu jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

BAB II: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada BAB II, peneliti memaparkan mengenai gambaran umum objek penelitian, dalam hal ini Klinik Harun Batu Bara. Gambaran umum tersebut berisi seputar profil Klinik Harun, visi dan misi Klinik Harun, struktur organisasi Klinik Harun, hingga fasilitas yang ada di Klinik Harun Batu Bara.

BAB III: SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

Pada BAB III, peneliti memaparkan mengenai data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan juga studi dokumen di Klinik Harun Batu Bara yang akan disajikan secara lebih detail. Hasil wawancara, observasi dan studi dokumen yang diperoleh akan dijabarkan dan dibahas untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah, yaitu mengenai aktivitas humas klinik harun kabupatenupaten batu bara dalam Penanganan covid 19.

BAB IV: PENUTUP

BAB IV merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang ulasan singkat tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, dengan kata lain, kesimpulan merupakan inti penelitian yang telah dijabarkan dari hasil dan pembahasan. Berbeda dengan

kesimpulan, saran berisi tentang masukan yang diberikan oleh peneliti kepada pihak Klinik Harun Batu Bara berdasarkan hasil temuan yang diperoleh.