

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)
Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

Konstruksi Komunikasi Humas Rumah Sakit Tk.Ii Pelamonia Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Rumah Sakit Rujukan Militer Di Kota Makassar

Alviona Kandowangko
vionakandowangko@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Hadawiah
hadawiah.hadawiah@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Muliadi
Muliadi.muliadi@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konstruksi komunikasi yang dibangun oleh Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia dalam upaya membentuk dan meningkatkan citra sebagai rumah sakit rujukan militer di Kota Makassar. Rumah sakit ini berada di bawah naungan TNI Angkatan Darat dan memiliki fungsi strategis dalam pelayanan kesehatan bagi prajurit, PNS, keluarga, serta masyarakat umum. Dalam situasi persaingan layanan kesehatan yang kompetitif, pencitraan institusi menjadi penting untuk menjaga kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan terdiri dari staf Humas dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruksi komunikasi dilakukan secara terencana dan sistematis dengan memadukan nilai-nilai militer seperti disiplin, loyalitas, dan profesionalisme, serta pendekatan komunikasi yang humanis, informatif, dan edukatif. Selain itu, media sosial, promosi kesehatan, dan kerja sama kelembagaan turut memperkuat strategi komunikasi tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam memahami peran strategis Humas dalam membentuk citra positif lembaga militer di tengah masyarakat sipil, sekaligus menjadi rujukan untuk pengembangan strategi komunikasi di rumah sakit militer lainnya.

Kata kunci: Konstruksi Komunikasi, Humas, Citra, Rumah Sakit Militer

Abstract : *This study aims to determine how the communication construction is built by the Public Relations of Pelamonia Hospital Class II in an effort to shape and improve its image as a military referral hospital in Makassar City. This hospital is under the auspices of the Indonesian Army and has a strategic function in providing health services to soldiers, civil servants, families, and the general public. In a competitive situation of health services, institutional image is important to maintain public trust. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation, with informants consisting of Public Relations staff and patients. The results show that communication construction is carried out in a planned and systematic manner by combining military values such as discipline, loyalty, and professionalism, as well as a humanistic, informative, and educational communication approach. In addition, social media, health promotion, and institutional cooperation also strengthen*

**JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)**

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

the communication strategy. This study provides conceptual and practical contributions in understanding the strategic role of Public Relations in shaping a positive image of military institutions among civilians, as well as serving as a reference for developing communication strategies in other military hospitals.

Keywords: *Communication Construction, Public Relations, Imagery, Military Hospital*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit TK.II Pelamonia merupakan salah satu rumah sakit militer yang berada di bawah naungan Kesdam XIV/Hasanuddin dan berlokasi di Kota Makassar. Rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit rujukan utama TNI dan masyarakat melalui penerapan manajemen smart hospital pada tahun 2027. Sebagai institusi pelayanan kesehatan yang melayani baik prajurit, PNS, keluarga, maupun masyarakat umum, rumah sakit ini berperan penting dalam menjembatani layanan kesehatan militer dan sipil di kawasan Indonesia Timur. Namun, di tengah meningkatnya jumlah rumah sakit swasta dan internasional, serta tuntutan pelayanan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan medis yang unggul, tetapi juga membangun citra institusi yang positif di mata publik. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan mendorong rumah sakit untuk tidak hanya mengutamakan mutu pelayanan, tetapi juga menggerakkan strategi komunikasi dan pemasaran aktif agar mampu bertahan dalam industri jasa kesehatan (Silalahi & Sinaga, 2019:16)

Tantangan utama dalam konteks ini adalah bagaimana membangun dan mempertahankan citra rumah sakit militer di tengah masyarakat sipil yang masih memiliki persepsi bahwa institusi militer bersifat tertutup dan birokratis. Persepsi semacam ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang inklusif. Dalam menghadapi tantangan ini, humas memiliki posisi strategis sebagai pengelola komunikasi institusi untuk menyampaikan pesan yang tepat, membentuk persepsi positif, dan menciptakan hubungan saling percaya dengan publik. Citra institusi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam industri kesehatan, di mana citra positif akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Berbagai pendekatan dapat diterapkan untuk memperkuat citra, seperti peningkatan fasilitas, penguatan pelayanan, hingga pemanfaatan media sosial. Namun, pendekatan yang dinilai paling relevan adalah penguatan konstruksi komunikasi oleh humas melalui strategi yang menggabungkan nilai-nilai kedisiplinan militer dengan gaya komunikasi yang humanis dan edukatif.

Melalui penelitian ini, penulis berupaya mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana konstruksi komunikasi yang dibangun oleh Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia dalam membentuk serta memperkuat citra institusi sebagai rumah sakit rujukan militer yang inklusif, profesional, dan dipercaya oleh masyarakat luas. Penelitian ini juga menggali bagaimana humas memadukan nilai-nilai militer seperti kedisiplinan dan loyalitas dengan pendekatan komunikasi yang humanis, informatif, dan edukatif dalam menyampaikan pesan kepada publik, baik secara internal maupun eksternal.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi kelembagaan, khususnya di bidang hubungan masyarakat (humas) pada institusi pelayanan kesehatan militer. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini

**JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)**

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

diharapkan menjadi acuan atau referensi bagi institusi serupa dalam merancang strategi komunikasi yang lebih adaptif dan efektif, guna membangun citra positif di tengah masyarakat yang semakin terbuka dan kritis terhadap pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode penelitian kualitatif berpusat pada pemahaman yang mendalam tentang perilaku dan fenomena sosial manusia dengan mengumpulkan data non-numerik (Anggito, 2018). Metode ini biasanya dipakai untuk mengetahui pendapat, pengalaman, dan interpretasi yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap situasi tertentu. Dalam studi kualitatif, teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, diskusi kelompok fokus, dan observasi partisipatif sering dipakai untuk mendapatkan informasi yang lebih kontekstual dan nuansa dari subjek yang diuji. Manfaat dari kajian kualitatif adalah kemampuan memberikan wawasan yang kaya dan mendalam, serta kesenangan dalam mengeksplorasi aspek-aspek yang tak terduga selama penelitian.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2025 - Maret 2025 di Rumah sakit Tk.II Pelamonia Jl. Jend. Sudirman No.27, Pisang Utara, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar.

Target/Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian dipilih mempertimbangkan relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diberikan terkait konstruksi komunikasi institusi. Informan terdiri dari dua kategori, yaitu pihak internal dan eksternal rumah sakit. Pihak internal meliputi staf Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang memiliki tanggung jawab langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan konstruksi komunikasi institusi. Sementara itu, pihak eksternal terdiri dari pasien atau pengguna layanan kesehatan yang pernah berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan rumah sakit.

Jenis dan Sumber Data

Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data yang terjadi dari primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan baik melalui pengamatan sendiri, maupun melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder diperoleh dari observasi dan literatur yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, data sekunder biasanya dapat diperoleh melalui foto-foto yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Rumah Sakit TK.II Pelamonia untuk mengamati perilaku, interaksi, serta situasi komunikasi yang berlangsung, sehingga peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai konstruksi komunikasi di lapangan. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam dari informan penelitian, baik dari pihak Humas maupun pasien, dengan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan hasil observasi awal. Wawancara dilakukan secara langsung dan direkam untuk menjaga keakuratan data, sesuai dengan pendapat Siswanto (2011:58) bahwa wawancara merupakan teknik memperoleh data melalui tanya jawab langsung dengan responden. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

mengumpulkan data tertulis dan visual yang mendukung proses analisis, seperti foto kegiatan, arsip komunikasi, buku, serta dokumen publikasi resmi rumah sakit yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan obyektif terhadap permasalahan penelitian. Proses analisis diawali dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dilanjutkan dengan reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan dan bermakna sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi disajikan secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar informasi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses logika deduktif berdasarkan data yang telah disusun dan diverifikasi, sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konstruksi Komunikasi Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia sebagai Rumah Sakit Rujukan Militer

Konstruksi Komunikasi Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia sebagai rumah sakit rujukan militer dibentuk melalui strategi komunikasi yang sistematis, terarah, dan adaptif terhadap kebutuhan internal maupun eksternal. Sebagai rumah sakit yang memiliki fungsi ganda, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada prajurit TNI beserta keluarganya, serta melayani masyarakat umum, peran humas menjadi sangat krusial dalam menjaga keseimbangan komunikasi antar stakeholder yang beragam.

a. Konstruksi Identitas Institusi

Melalui konstruksi komunikasi yang terintegrasi, humas menggabungkan nilai-nilai kedisiplinan, profesionalisme, dan integritas militer dengan pendekatan yang humanis dan terbuka kepada publik. Identitas institusi ini dibentuk tidak hanya melalui penyampaian informasi formal dan simbol-simbol militer, tetapi juga lewat kegiatan komunikasi eksternal seperti publikasi media sosial, keterlibatan dalam keadaan sosial kemasyarakatan, serta penyebaran edukasi kesehatan. Dengan demikian, konstruksi identitas ini menjadi jembatan penghubung antara budaya militer yang ketat dengan kebutuhan komunikasi yang terbuka dan transparan kepada masyarakat luas.

Efektivitas konstruksi identitas ini tampak dalam berbagai kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Humas, seperti publikasi di media sosial, penggunaan simbol-simbol militer dalam berbagai aktivitas rumah sakit, serta keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Upaya ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya hadir untuk memenuhi kebutuhan kesehatan prajurit dan keluarganya, tetapi juga melayani masyarakat sipil dengan kualitas pelayanan yang sama.

b. Pelayanan Publik pada Bidang Kesehatan

Pelayanan publik ini diwujudkan melalui keterbukaan akses bagi pasien sipil, penguatan pelayanan berbasis profesionalisme tenaga medis, serta penyediaan fasilitas medis yang modern dan terstandarisasi. Rumah sakit ini juga terlibat langsung dalam berbagai kegiatan sosial seperti donor darah, vaksinasi massal, serta edukasi kesehatan kepada masyarakat sekitar. Upaya ini diperkuat oleh peran humas dalam membangun komunikasi yang bersifat informatif, humanis, dan edukatif agar masyarakat merasa nyaman, percaya, dan mendapatkan pelayanan yang setara tanpa melihat latar belakang status sosial atau afiliasi

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
 PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)
 Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>
 militer.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik pada bidang kesehatan dirancang untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi layanan kesehatan, seperti prosedur pendaftaran, jenis layanan medis yang tersedia, jadwal dokter, serta fasilitas pendukung lainnya. Dengan penyampaian informasi yang transparan dan sistematis, humas berusaha memastikan bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara optimal tanpa kebingungan.

Hal ini selaras dengan teori konstruksi sosial yang dikemukakan oleh Berger dan Luckmann dalam karya *The Social Construction of Reality*, yang menjelaskan bahwa realitas sosial dibangun melalui proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. (Berger & Luckmann, 1966: 59-61). Teori ini menjelaskan bahwa realitas sosial tidak bersifat tetap, melainkan dibentuk melalui proses dialektika yang terdiri dari eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Dalam konteks ini, komunikasi yang dibangun humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia merupakan upaya sistematis dalam membentuk realitas baru di benak masyarakat, khususnya mengenai identitas rumah sakit militer.

2. Pembentukan Citra Rumah Sakit TK.II Pelamonia Sebagai Rumah Sakit Rujukan Militer Di Kota Makassar

Pembentukan citra Rumah Sakit TK.II Pelamonia sebagai rumah sakit rujukan militer di Kota Makassar dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Rumah sakit ini tidak hanya menjadi pusat rujukan bagi anggota militer dan keluarganya, tetapi juga melayani masyarakat sipil dengan kualitas pelayanan yang setara.

Pembentukan citra sebagai rumah sakit rujukan dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya :

a. Pelayanan Terpadu dan Profesional

Rumah sakit ini menerapkan sistem pelayanan yang terintegrasi, mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD, hingga layanan spesialis dengan dukungan fasilitas laboratorium, radiologi, farmasi, ruang operasi, dan ICU. Dengan adanya pelayanan yang terpadu, pasien baik yang berasal dari kalangan militer maupun sipil dapat memperoleh akses layanan kesehatan yang cepat, efektif dan sesuai prosedur standar rumah sakit militer. Tenaga medis yang kompeten dan disiplin dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor penting yang menegaskan citra profesional rumah sakit ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan terpadu memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan dengan alur yang jelas dan terintegrasi, sementara profesionalisme tenaga medis diperkuat melalui kerja sama dengan dinas kesehatan, rumah sakit mitra, dan organisasi profesi kesehatan. Kolaborasi ini meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, sehingga citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang responsif dan terpercaya semakin kuat dimata publik.

b. Hubungan koordinasi dengan instansi militer dan non-militer

Rumah Sakit TK.II Pelamonia memandang pentingnya hubungan koordinasi dengan instansi militer maupun non-militer sebagai fondasi dalam membangun citra rumah sakit. Melalui seksi kerjasama, humas secara aktif menjalin komunikasi dengan berbagai pihak untuk memastikan, proses pelayanan berjalan dengan lancar, mulai dari rujukan pasien militer hingga koordinasi kegiatan kesehatan yang melibatkan masyarakat sipil. Koordinasi dengan instansi militer, seperti Kodam XIV/Hasanuddin, serta satuan militer lainnya di

JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

wilayah Sulawesi Selatan, memudahkan proses rujukan pasien dan mempercepat penanganan medis. Tidak hanya itu, Rumah Sakit ini juga aktif menjalin kemitraan dengan berbagai lembaga sipil, seperti Dinas Kesehatan, Universitas, dan banyak lembaga lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan koordinasi yang efektif antara rumah sakit melalui perantara humas dengan instansi militer dan non-militer mendukung kelancaran pelayanan dan membentuk citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang profesional, terbuka, dan responsif.

c. Manajemen Publikasi

Pemanfaatan media sosial, website, dan media lokal untuk menyebarluaskan informasi mengenai berbagai kegiatan rumah sakit. Pihak humas secara rutin mengunggah konten visual dan naratif yang menarik, baik di media sosial maupun di website resmi rumah sakit. Konten – konten tersebut mencakup segala informasi tentang bakti sosial, seminar kesehatan, vaksinasi, edukasi kesehatan melalui podcast, serta program-program lainnya, yang disajikan dengan gaya bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Manajemen publikasi yang dilakukan oleh Humas terbukti efektif dalam membentuk citra positif rumah sakit. Melalui penyampaian informasi yang konsisten, tepat sasaran, dan mudah diakses oleh publik, humas berhasil memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang profesional dan peduli terhadap kebutuhan pasien. Dengan pendekatan publikasi yang proaktif, humas mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, sekaligus memperkuat hubungan antara rumah sakit dan publik.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia secara aktif menjalankan berbagai strategi komunikasi untuk membentuk citra positif institusi, seperti menyebarkan informasi yang akurat melalui media sosial menjalin hubungan dengan media, serta memberikan pelayanan informasi yang cepat dan responsif kepada publik.

Hal ini selaras dengan teori citra menurut Frank Jefkins dalam buku *Public Relations*, yang menjelaskan bahwa citra adalah kesan atau persepsi yang terbentuk dalam pikiran publik terhadap suatu organisasi atau lembaga yang diperoleh melalui pengalaman langsung maupun informasi yang diterima melalui komunikasi. (Jefkins, 2004: 45-49) Citra yang baik dapat dibentuk apabila organisasi mampu menciptakan pemahaman yang positif melalui tiga elemen utama: kesesuaian antara pesan yang disampaikan dan tindakan organisasi, konsisten dalam penyampaian informasi, serta kemampuan menangani isu secara efektif. (Jefkins, 2004: 47). Humas Rumah Sakit TK.II Pelamonia menunjukkan penerapan ketiga elemen tersebut melalui kegiatan komunikasi strategis, seperti sosialisasi program layanan, kerja sama media, serta respons cepat terhadap keluhan atau isu yang beredar di masyarakat.

d. Pengalaman Pasien

Pengalaman pasien sebagai penerima langsung layanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam melihat bagaimana citra sebuah rumah sakit terbentuk di mata publik. Berdasarkan wawancara dengan dua pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia, terlihat bahwa citra rumah sakit ini dinilai cukup positif dan berhasil membangun kepercayaan, baik dari sisi pelayanan medis maupun komunikasi publik yang dijalankan oleh pihak rumah sakit.

Pasien pertama, seorang warga sipil yang datang untuk melakukan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam, mengaku awalnya memiliki persepsi negatif terhadap rumah sakit militer,

**JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)**

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

karena menganggap rumah sakit tersebut tertutup dan hanya melayani anggota TNI. Namun, setelah mendapatkan layanan langsung di Instalasi Gawat Darurat, ia justru merasa terkesan dengan kecepatan respons petugas, kedisiplinan tenaga medis, serta komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan perawat yang menurutnya sangat jelas dan mudah dipahami.

Hal serupa juga disampaikan oleh pasien kedua, yang merupakan pasien rawat jalan yang mengenal RS Pelamonia sejak mengikuti program vaksinasi massal yang dilaksanakan di lingkungan rumah sakit. Ia mengaku memilih kembali ke RS Pelamonia untuk berobat karena merasa pelayanan di sana jauh lebih teratur dan profesional dibandingkan dengan beberapa fasilitas kesehatan lain yang pernah ia kunjungi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan selama penelitian, dapat disimpulkan bahwa pembentukan citra RS Tk.II Pelamonia sebagai rumah sakit rujukan militer di Kota Makassar tercermin melalui berbagai aspek komunikasi dan pelayanan yang berjalan secara selaras. Dari hasil observasi langsung terhadap suasana pelayanan serta interaksi antarpetugas dan pasien, terlihat bahwa nilai-nilai kedisiplinan, keterbukaan informasi, keramahan, serta efisiensi pelayanan menjadi fondasi utama dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap rumah sakit ini.

Semua aspek yang dijelaskan ini berjalan secara sinergis dan mencerminkan proses komunikasi efektif sesuai dengan tahapan teori AIDDA dari Wilbur Schramm, yaitu *attention* (perhatian), *interest* (minat), *desire* (keinginan), *decision* (keputusan), dan *action* (tindakan). (Schramm, 1973: hlm. 89). Teori ini menjelaskan tahapan-tahapan komunikasi persuasif yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat, dimulai dari menarik perhatian, menumbuhkan minat, membangun keinginan, mendorong pengambilan keputusan, hingga menghasilkan tindakan nyata.

KESIMPULAN

Konstruksi komunikasi dilakukan dengan menggabungkan nilai-nilai dasar militer seperti kedisiplinan, profesionalisme, dan kecepatan, dengan pendekatan yang terbuka dan empatik kepada masyarakat umum. Humas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun identitas institusi yang inklusif melalui kegiatan publikasi, kerja sama dengan lembaga sipil, dan pelayanan informasi yang ramah serta responsif. Citra positif Rumah Sakit TK.II Pelamonia terbentuk dari perpaduan antara komunikasi publik yang efektif dan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Informasi yang jelas, keterlibatan dalam kegiatan sosial, serta pemanfaatan media sosial menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi publik. Melalui komunikasi konsisten, publik merasakan kehadiran rumah sakit ini tidak hanya sebagai institusi militer, tetapi juga sebagai pusat layanan kesehatan yang terbuka dan profesional. Pengalaman langsung pasien juga menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat tumbuh berkat komunikasi yang ramah, transparan, serta pelayanan cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E., & Sunirat. (2011). *Dasar-Dasar Public Relations. Cetakan Ketiga*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ayudia, A. P., & Wulandari, S. S. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 1(2), 249–268. <https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p249-268>
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Bungin, B. (2011). *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di*

**JURNAL KARYA ILMIAH MAHASISWA(KIMA)
PUSAT PENERBITAN & PUBLIKASI ILMIAH(P3i)**

Fakultas Sastra UMI. <https://jurnal.fs.umi.ac.id/index.php/KIMA/issue/view/12>

Masyarakat). Kencana Prenada Media Group.

- Cangara, H. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi : teori dan praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fathiannisa, D., & Ekowati P, S. (2020). Strategi Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional (Studi Kasus Pada RSUP Persahabatan Jakarta). *IKON Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, XXVI(3), 276–298.
- Hadawiah. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, R. A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 1–103.
<http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1243/1005>
- Jefkins, Frank. (1992). *Public Relations, Alih Bahasa* : Haris Munandar, Edisi keempat. Jakarta: Erlangga
- Koesomowidjojo, Suci. (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Jakarta: Buana Ilmu Populer
- Laksmi, A. (2023). Strategi Komunikasi Humas Dalam Penanggulangan Situasi Krisis Untuk Pemulihan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 25(1), 16–23.
- Morrisan, M.A. (2008). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Publik Relation* (p. 319).
- Mulyana, D. (2020). *ILMU KOMUNIKASI : Suatu Pengantar / Deddy Mulyana* (Cet. 13). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nisak. Khoirun. (2017). *Statistik Di Fasilitas Layanan Kesehatan*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Ramadhani. Suci, Rosmanely St. (2022). Citra Merek (Brand Image) dan Kepuasan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan. Sigi: CV.Feniks Muda Sejahtera
- Ruslan. Rosadi. S. M. (2012). *Manajemen Purblic Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saefullah. Ujang. (2013). *Kapita Selektu Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Setyawan. E.B, Supriyanto. Stefanus. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: CV.Zifatama Jawa.
- Shinta, N., Tosno, H., & Majid, A. (2022). Strategi Corporate Public Relations Dalam Mempertahankan Citra produk Indihome Telkom Di Witel Makassar. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*, 04, 191. <https://jurnal.ikom.fs.umi.ac.id>
- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 22. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.219>
- Silviana. Irene. (2020). *Public Relation Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Jakarta: Scopindo Media Pustaka.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Sidoarjo: LeutikaPrio.
- Susanto, M. (2015). Strategi Humas Rsud Abdul Wahab Sjahrani Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Di Kota Samarinda. *Ilmu Komunikasi*, 3(1), 377–386.
- Zainal, M. (2015). *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.