

Strategi Humas Dalam Menangani Keluhan (*Handling Complaint*) di RSUD Gambiran Kota Kediri

Risky Natasha Febriary¹, Aditya Ali²

¹ Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
riskynatfeb@student.telkomuniversity.ac.id

² Hubungan Masyarakat Digital, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
adityaali@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The fluctuation of public complaints regarding services at RSUD Gambiran Kota Kediri throughout 2024, with complaint peaks in January and December, reflects ongoing challenges in managing public communication within government hospitals. This condition indicates that public complaints are not only related to medical aspects but also include administrative services, staff attitudes, and facility quality. This study aims to describe the strategies employed by the Public Relations (PR) division of RSUD Gambiran in addressing public complaints through a responsive, empathetic, and adaptive communication approach. The research uses a qualitative descriptive-exploratory method, involving in-depth interviews, observations, and documentation with PR officers, front office staff, and patients. The findings reveal that the PR team plays a key role as both liaison and coordinator in the complaint management process, applying strategies such as transparent information sharing, cross-unit coordination, utilization of digital media, and regular evaluations. In conclusion, the strategies implemented by RSUD Gambiran's PR division demonstrate an active role in fostering public trust and shaping community perceptions through structured and communicative complaint handling practices.

Keyword: Public Relations, Complaints, Public Service, RSUD Gambiran, Handling Complaint

Abstrak

Fluktuasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Gambiran Kota Kediri sepanjang tahun 2024, dengan puncak keluhan pada bulan Januari dan Desember, mencerminkan adanya tantangan dalam pengelolaan komunikasi publik di rumah sakit pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keluhan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga menyangkut pelayanan administratif, sikap petugas, serta kualitas sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi Humas RSUD Gambiran dalam menangani keluhan masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang responsif, empatik, dan adaptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif eksploratif, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak Humas, front office, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas menjalankan peran sebagai penghubung dan koordinator dalam proses penanganan keluhan, dengan strategi yang mencakup transparansi informasi, koordinasi lintas unit, pemanfaatan media digital, serta evaluasi berkala. Kesimpulannya, strategi yang diterapkan Humas RSUD Gambiran menunjukkan peran aktif dalam membangun kepercayaan publik dan mengelola persepsi masyarakat terhadap layanan rumah sakit secara lebih terstruktur dan komunikatif.

Kata Kunci: Humas, Keluhan, Pelayanan Publik, RSUD Gambiran, Handling Complaint,

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menuntut kualitas dan responsivitas tinggi. RSUD Gambiran Kota Kediri sebagai rumah sakit pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi ekspektasi publik. Namun, fluktuasi keluhan pasien sepanjang tahun 2024 dengan puncak pada Januari dan

Desember menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan komunikasi dan pelayanan, baik medis maupun non-medis.

Dalam situasi ini, peran Humas menjadi penting sebagai penghubung antara rumah sakit dan masyarakat. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi dan membangun citra, tetapi juga menangani keluhan agar tidak berkembang menjadi krisis kepercayaan publik. Fungsi ini mencakup pelayanan informasi, klarifikasi keluhan, serta membentuk persepsi positif melalui komunikasi dua arah (Zulfikar et al., 2017; MSI Consulting, 2023).

Keluhan masyarakat di RSUD Gambiran mencakup antrean panjang, lambannya pelayanan BPJS, sikap petugas, serta ketidaknyamanan fasilitas (Biantara et al., 2024). Jika dibandingkan dengan rumah sakit lain seperti RS Bhayangkara dan RS DHA Husada, RSUD Gambiran sudah memanfaatkan kanal digital untuk pengaduan dan informasi layanan. Meski demikian, pengelolaan keluhan masih menghadapi tantangan sistemik yang membutuhkan strategi kelembagaan yang lebih adaptif.

Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti promosi atau pencitraan institusi. Misalnya, penelitian oleh Sissigi dan Darmastuti (2023) menekankan pendekatan budaya lokal dalam komunikasi Humas, sedangkan Fathiannisa dan Ekowati (2020) lebih fokus pada promosi layanan rawat jalan. Keduanya belum secara spesifik mengulas sistem handling complaint secara kelembagaan dan digital.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi Humas RSUD Gambiran dalam menangani keluhan masyarakat, dengan pendekatan kualitatif deskriptif eksploratif. Fokus utamanya adalah memahami bentuk keluhan, strategi penanganan, dan peran teknologi digital dalam proses komunikasi dua arah antara rumah sakit dan publik (Miles et al., 2013).

Untuk memperkuat analisis terhadap strategi RSUD Gambiran dalam menangani keluhan masyarakat, dilakukan perbandingan dengan rumah sakit milik pemerintah lainnya di Kota Kediri. Perbandingan ini meliputi cara pengelolaan pengaduan (*handling complaint*), pemanfaatan sistem informasi digital, serta tingkat kepuasan publik yang tercermin melalui rating Google Review:

Tabel 1 Perbandingan Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Kediri

Objek	Cara <i>Handling Complaint</i>	Rate Google Review	Sistem Informasi Digital untuk Layanan Masyarakat
RS Bhayangkara Kediri (2025)	Langsung (petugas/kotak saran), telepon atau <i>call center</i> , email, media social.	4,5/5	Menggunakan aplikasi pendaftaran online via aplikasi atau situs web resmi. Memiliki sistem pengaduan dan informasi digital yang sudah terintegrasi.
RS DHA Husada Kediri (2025)	Mengumpulkan masukan via kotak saran fisik dan survei kepuasan. Serta telepon atau website untuk menyampaikan keluhan.	4,6/5	Menggunakan aplikasi pendaftaran online via situs web resmi atau dapat diakses via telepon.
RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri (2025)	Pengaduan langsung secara lisan kepada petugas unit atau bagian Tata Usaha dan kontak saran.	4,5/5	Pendaftaran secara manual atau langsung datang ke rumah sakit. Tidak terlalu menonjolkan sistem digital.

RSUD Gambiran	Melalui Humas atau <i>Front Office</i> , google review, <i>call center</i> , dan media sosial.	4,6/5	Peserta BPJS dapat mendaftar melalui Mobile JKN. Pasien non-BPJS mendaftar secara manual atau langsung ke rumah sakit.
------------------	--	-------	---

Sumber: Ulasan Google Review, 2025

II. TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Humas

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah fungsi manajemen strategis yang membangun dan memelihara hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya (Cutlip et al., 2006). Humas berperan sebagai jembatan komunikasi dua arah yang krusial untuk menciptakan pemahaman dan dukungan. Grunig dan Hunt (1984) menguraikan empat model komunikasi Humas:

- *Press Agency/Publicity*: Model paling dasar, fokus pada komunikasi satu arah dengan tujuan menarik perhatian tanpa memperhatikan akurasi.
- Informasi Publik (*Public Information*): Komunikasi satu arah yang berfokus pada penyebaran informasi akurat dan faktual dari organisasi kepada publik, bertindak layaknya jurnalis internal.
- Asimetris Dua Arah (*Two-Way Asymmetrical*): Komunikasi dua arah dan riset untuk memahami publik, namun tujuan utamanya tetap persuasif, berupaya mengubah sikap publik agar sesuai dengan organisasi.
- Simetris Dua Arah (*Two-Way Symmetrical*): Dianggap model ideal, mendorong dialog tulus, negosiasi, dan penyesuaian timbal balik antara organisasi dan publik. Model ini sangat relevan dalam penanganan keluhan karena menekankan kemampuan organisasi untuk mendengarkan dan beradaptasi berdasarkan umpan balik.

Peran Humas

Dozier dan Broom (1995) dan dikutip kembali oleh (Rosady Ruslan, 2006) mengklasifikasikan empat peran fungsional Humas yang komprehensif:

- Penasehat Ahli (*Expert Prescriber Communication*): Praktisi Humas bertindak sebagai konsultan internal yang ahli, memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen puncak untuk mengatasi masalah dan memanfaatkan peluang.
- Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*): Berperan sebagai perantara yang menjembatani komunikasi dua arah antara manajemen dan berbagai kelompok publik, memastikan kelancaran arus informasi dan mencegah kesalahpahaman.
- Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*): Terlibat langsung dalam analisis, identifikasi akar masalah, dan perumusan solusi strategis untuk berbagai persoalan atau krisis yang dihadapi organisasi.
- Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*): Berfokus pada aspek teknis produksi komunikasi, seperti penulisan siaran pers, pembuatan publikasi, pengelolaan media sosial, dan pelaksanaan acara.

Edward L. Bernays (1923) juga menegaskan pentingnya peran Humas dalam membentuk opini publik dan mengelola persepsi. Dalam praktiknya, peran ini sering tumpang tindih dan menyesuaikan kebutuhan organisasi.

Humas dalam Konteks Pelayanan Kesehatan

Dalam institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, Humas berperan strategis dalam menjaga hubungan dengan pasien dan keluarga. Reynolds & Seeger (2005) menyatakan bahwa keterampilan empatik dan komunikasi interpersonal sangat penting dalam merespons keluhan. Maharani et al. (2023) menambahkan bahwa penggunaan media digital seperti WhatsApp dan media sosial mempercepat respons terhadap keluhan. Wulandari et al. (2025) juga menekankan pentingnya transparansi untuk membangun kepercayaan publik. Dukungan manajemen sangat menentukan keberhasilan sistem penanganan keluhan yang berkelanjutan (Johnston, 2004).

Pengertian *Handling Complaint*

Penanganan keluhan (*handling complaint*) adalah serangkaian strategi terencana dan sistematis yang diterapkan organisasi untuk mengelola keluhan serta mengatasi ketidakpuasan yang disampaikan pelanggan atau publiknya. Dalam ranah pelayanan publik, termasuk rumah sakit, penanganan keluhan yang efektif berpotensi besar meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki kualitas layanan (Kotler & Keller, 2016). Keluhan tidak seharusnya hanya dipandang sebagai masalah, melainkan sebagai peluang berharga untuk memahami kelemahan, mendorong peningkatan kualitas berkelanjutan, dan bahkan membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat. Peningkatan kualitas ini dapat dievaluasi melalui dimensi kualitas pelayanan seperti kerangka SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) (Zeithaml & Bitner, 2003). Di era digital, pemanfaatan aplikasi daring dan platform digital sangat vital untuk memudahkan akses pengaduan, mempercepat respons, dan meningkatkan efisiensi proses penanganan keluhan (Wulandari et al., 2025).

***Handling Complaint* dalam Pelayanan Kesehatan**

Mirzoev dan Kane (2018) menegaskan bahwa dalam pelayanan kesehatan, sistem penanganan keluhan yang efektif adalah indikator fundamental kualitas layanan, yang harus memenuhi kriteria responsivitas, transparansi, dan aksesibilitas. Merumuskan strategi komunikasi untuk mengelola keluhan juga krusial dengan mengintegrasikan keterampilan interpersonal, empati mendalam (Clark, 2011), dan kemampuan teknis untuk memproses serta menindaklanjuti pengaduan secara efisien.

Strategi Humas dalam *Handling Complaint*

Dalam menjalankan perannya, Humas rumah sakit menerapkan sejumlah strategi untuk memastikan penanganan keluhan masyarakat dilakukan secara efektif dan profesional. Strategi ini dirumuskan berdasarkan teori komunikasi organisasi, manajemen mutu pelayanan publik, serta praktik kehumasan dalam sektor kesehatan:

- **Komunikasi Transparan**
Humas menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami terkait prosedur, hak, dan kewajiban pasien. Strategi ini merujuk pada prinsip komunikasi *Two-Way Symmetrical* (Grunig & Hunt, 1984) dan ditekankan pula oleh Cutlip et al. (2006) bahwa transparansi penting untuk membangun hubungan yang saling percaya.
- **Responsif dan Empatik**
Respons cepat dan penuh empati menjadi kunci dalam meredakan ketidakpuasan. Menurut Goleman (1995), empati adalah komponen penting kecerdasan emosional. Humas dilatih untuk mendengarkan secara aktif, menunjukkan kepedulian, dan memvalidasi perasaan pelanggan.
- **Kolaborasi dalam menanggapi Keluhan**
Koordinasi lintas unit (tenaga medis, administrasi, manajemen) penting agar penyelesaian keluhan dilakukan secara komprehensif. Robbins dan Judge (2013) menyatakan bahwa kolaborasi fungsional menciptakan sinergi dalam pemecahan masalah.
- **Pemanfaatan Teknologi**
Penggunaan sistem digital seperti platform online pengaduan, basis data keluhan, dan pelacakan status secara real-time mempercepat respons dan meningkatkan efisiensi. WHO (2016) mendorong digitalisasi layanan publik demi transparansi.
- **Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**
Evaluasi keluhan secara berkala bertujuan mengidentifikasi pola masalah dan merancang perbaikan layanan berbasis data. Konsep *continuous quality improvement* dari Deming (1986) menekankan pentingnya siklus evaluasi untuk peningkatan berkelanjutan.

III.METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi Humas RSUD Gambiran Kota Kediri dalam menangani keluhan masyarakat. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan di area pelayanan seperti poliklinik dan *front office*, serta dokumentasi terhadap kebijakan dan laporan pengaduan.

Seluruh data dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai implementasi strategi *handling complaint* (Creswell, 2014).

Paradigma penelitian yang digunakan adalah paradigma interpretatif. Paradigma ini dipilih karena berfokus pada pemahaman makna yang dikonstruksi oleh individu dan institusi dalam konteks sosial tertentu (Moleong, 2017). Dalam konteks ini, paradigma interpretatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara mendalam bagaimana Humas rumah sakit membentuk pemahaman, respons, serta praktik dalam menanggapi keluhan pasien, dan bagaimana pasien memaknai respons yang diberikan. Dengan pendekatan ini, perspektif dari kedua belah pihak dapat dipahami secara utuh dan kontekstual.

Subjek penelitian terdiri dari dua informan utama dari Humas RSUD Gambiran, dua informan pendukung yang merupakan pasien atau keluarga pasien, serta satu informan ahli dari kalangan akademisi. Sementara itu, objek penelitian difokuskan pada strategi Humas dalam menangani keluhan masyarakat, yang mencakup komunikasi, koordinasi lintas fungsi, dan upaya evaluasi serta perbaikan pelayanan (Sugiyono, 2014).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jenis Keluhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Humas dan pasien, jenis keluhan yang diterima RSUD Gambiran Kota Kediri diklasifikasikan menjadi dua, yaitu keluhan manajerial dan produk pelayanan. Keluhan manajerial mencakup sikap kurang ramah dari petugas, lambatnya pelayanan administrasi, dan kurangnya koordinasi antarbagian. Sedangkan keluhan terhadap produk pelayanan meliputi keterbatasan fasilitas, ketersediaan obat, serta lamanya waktu tunggu pelayanan medis. Temuan ini diperoleh dari wawancara dengan Humas dan pasien, serta dokumentasi digital melalui Google Review dan pesan WhatsApp (Wulandari et al., 2025).

B. Strategi Penangan Keluhan oleh Humas

Strategi Humas RSUD Gambiran melibatkan empat pendekatan utama: (1) komunikasi transparan, dengan menyampaikan informasi prosedur secara jelas dan terbuka kepada pasien (Cutlip et al., 2006); (2) respons cepat dan empatik terhadap keluhan masyarakat, yang mengacu pada pentingnya kecerdasan emosional dalam pelayanan (Goleman, 1995); (3) kolaborasi lintas unit dengan tenaga medis dan bagian administrasi untuk memastikan solusi yang tepat (Robbins & Judge, 2013); dan (4) pemanfaatan teknologi digital seperti media sosial, WhatsApp, serta sistem pencatatan pengaduan online untuk mendukung proses dokumentasi dan pelacakan keluhan (Wulandari et al., 2025). Evaluasi rutin dilakukan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan berbasis data (Deming, 1986).

C. Usaha Humas dalam Membangun Komunikasi Dua Arah

Dalam pelaksanaannya, Humas RSUD Gambiran menggunakan prinsip komunikasi dua arah asimetris (*two-way asymmetrical*) yang memanfaatkan umpan balik publik untuk menyesuaikan strategi komunikasi organisasi tanpa mengubah posisi institusi (Grunig & Hunt, 1984). Meskipun demikian, upaya menuju komunikasi dua arah simetris tetap diupayakan melalui pelatihan petugas, evaluasi rutin, serta peningkatan kapasitas respons sistem digital. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan dialog yang lebih terbuka dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit (Maharani et al., 2023).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Penelitian ini yang berjudul ‘Strategi Humas dalam Menangani Keluhan (*Handling Complaint*) Masyarakat di RSUD Gambiran Kota Kediri’, dapat disimpulkan bahwa Humas memiliki peran penting dalam merespons keluhan masyarakat dan menjaga kepercayaan terhadap layanan rumah sakit. Menjawab rumusan masalah pertama, keluhan masyarakat terbagi menjadi dua: keluhan manajerial seperti sikap petugas, fasilitas, dan alur administrasi; serta keluhan terkait produk pelayanan seperti diagnosis, obat, dan tindakan medis. Menjawab rumusan masalah kedua, strategi Humas dalam menangani keluhan dilakukan melalui transparansi informasi, respons cepat, pendekatan empatik, serta evaluasi dan dokumentasi secara berkala. Meskipun masih ada kendala seperti keterbatasan SDM dan akses digital, strategi ini menunjukkan komitmen RSUD Gambiran dalam meningkatkan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

SARAN

Saran Praktis

1. RSUD Gambiran sebaiknya membentuk tim khusus di bawah Humas untuk menangani keluhan secara terpusat.
2. Perlu pelatihan rutin tentang komunikasi empatik bagi petugas pelayanan.
3. Rumah sakit disarankan menyediakan sistem digital untuk mencatat dan memantau keluhan secara real-time.
4. Saluran pengaduan konvensional perlu diperkuat untuk menjangkau masyarakat non-digital, terutama lansia.

B. Saran Teoretis

1. Penelitian ini dapat memperkaya teori komunikasi organisasi di sektor kesehatan.
2. Disarankan ada studi lanjutan mengenai pengaruh strategi Humas terhadap persepsi publik.
3. Perlu dilakukan studi perbandingan antar rumah sakit dengan pendekatan handling complaint yang berbeda.

REFERENSI

- Biantara, I., Mulyani, R. S., Syahidin, R., Paramarta, V., & Wirawan, C. (2024). Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 2814–2825.
- Clark, M. S. (2011). *Empathy: From Bench to Bedside*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations* (9th ed.). Pearson Education.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Dozier, D. M., & Broom, G. M. (1995). *Research in Public Relations: Methods and Applications*.
- Edward L. Bernays. (1923). *Crystallizing Public Opinion*.
- 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. <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1243/1005>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Johnston, R. (2004). *Towards a Better Understanding of Service Excellence*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Maharani, Setyawan, & Handayani. (2023). Peran Humas Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Media Digital (Studi Kasus di RSUD Dr. Soetomo Surabaya). *Jurnal Komunikasi Kesehatan*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mirzoev, T., & Kane, S. (2018). Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities—what can we learn from the existing literature? *Global Health Action*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1458938>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- MSI Consulting. (2023). *Mengatasi Komplain Pasien: Dampak Kurangnya Pelayanan Prima di Rumah Sakit dan Solusinya*.
- Reynolds, B., & W. Seeger, M. (2005). *Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model*.
- Robbins, & Judge. (2013). *Organizational Behavior*.
- Rosady Ruslan. (2006). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi (Edisi Revisi)*.
- Sissigi, D., & Darmastuti, R. (2023). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 458–468. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2016). *Patient safety: Global action on patient safety (Report)*. WHO.
- Wulandari, S., Rahmawati, U., Auli, M., & Sudrajat, T. (2025). *Public Service Complaints Through Electronic*

Communication Media in The Era Of Digital Democracy in South Sumatera Province : Political and Public Policy Analysis. 6(39).

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.*

Zulfikar, A., Sultan, M. I., & Kahar. (2017). Peran HUMAS dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai Rumah Sakit Berstandar InternnasionaI. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 98–109. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5169>

