

PERAN HUMAS DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI APLIKASI SMILE PUSKESAD

Oleh

Ni Putu Arianti¹, Ni Putu Yunita Anggreswari², Ni Nyoman Sri Wisudawati³, Ni Putu Intan Permatasari⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

E-mail: ¹Ariantiniputu1@gmail.com, ²tata.anggreswari@undiknas.ac.id,

³Sriwisuda@undiknas.ac.id, ⁴intanpermata@undiknas.ac.id

Article History:

Received: 19-11-2025

Revised: 11-12-2025

Accepted: 22-12-2025

Keywords:

Digital Application,
Public Relations,
Public Information,
Patient Satisfaction,
SMILE Puskesad

Abstract: *This study aims to analyze the role of public relations in managing public information through the SMILE Puskesad application at Tk. II Udayana Hospital as part of efforts to enhance transparency and improve the quality of health services. Employing a qualitative method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews, field observations, documentation, and a review of relevant literature. The findings indicate that information management is carried out through monitoring patient satisfaction survey data, verifying and classifying reports, formulating information messages, and coordinating follow-up actions with related service units. Public relations also play a role in educating the public on the use of the application, although several challenges persist, including low levels of digital literacy among patients, limited internal socialization, and suboptimal digital communication strategies. Tk. II Udayana Hospital addresses these obstacles by strengthening coordination, utilizing digital media, and reinforcing the role of public relations as an information bridge between the hospital and the community. More specifically, the study demonstrates that optimizing the role of public relations directly contributes to the effectiveness of public information delivery through the SMILE Puskesad application, resulting in information that is more accurate, accessible, and capable of increasing public participation in patient satisfaction surveys*

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor pelayanan kesehatan, termasuk di lingkungan rumah sakit militer. Digitalisasi sistem survei kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan mutu layanan, transparansi, dan akuntabilitas institusi kesehatan. Dalam hal ini, Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) mengembangkan aplikasi SMILE Puskesad sebagai platform resmi untuk mengelola survei kepuasan pasien secara terintegrasi di seluruh rumah sakit jajaran TNI AD.

Meski demikian, implementasi aplikasi ini menghadapi kendala, terutama

rendahnya literasi digital masyarakat dan belum optimalnya peran humas dalam sosialisasi. Padahal, humas memiliki fungsi vital sebagai penyaring informasi, penghubung komunikasi, dan pengelola citra institusi¹. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi digital efektif dalam edukasi kesehatan², meningkatkan pemahaman layanan³, serta hanya optimal bila didukung strategi komunikasi humas yang tepat⁴.

Di dalam rumah sakit militer, strategi *public relations officer* terbukti mampu mengoptimalkan layanan informasi berbasis data kepuasan pasien⁵. Humas juga berperan penting dalam membentuk citra rumah sakit melalui komunikasi yang efektif⁶. Namun, kajian khusus mengenai peran humas rumah sakit militer dalam mengelola survei kepuasan berbasis aplikasi digital masih terbatas, sehingga menegaskan adanya kesenjangan penelitian.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus terhadap peran humas Rumah Sakit Tk. II Udayana dalam mengoptimalkan aplikasi SMILE Puskesmas sebagai jembatan komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis dan mendeskripsikan peran humas dalam pengelolaan informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas, dengan argumen bahwa keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi humas yang mampu meningkatkan partisipasi, transparansi, dan citra positif rumah sakit militer.

LANDASAN TEORI

a. Teori Informasi Organisasi (Organizational Information Theory/IOT) – Karl Weick (1969)

Teori Informasi Organisasi (Organizational Information Theory/OIT) yang dikembangkan oleh Karl E. Weick (1969) memandang organisasi sebagai sistem pemrosesan informasi yang secara berkelanjutan menerima, menafsirkan, dan menyaring data dari lingkungannya untuk mengurangi ketidakpastian (uncertainty) dan ambiguitas (equivocality)⁷. Informasi dalam organisasi tidak sekadar menjadi input pasif, melainkan bahan dinamis yang harus diinterpretasikan agar organisasi dapat bertindak adaptif dan

¹ Ahmad Dinobelly Fisabilillah and Veronika Setyadi, "ANALISIS FUNGSI HUMAS DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN PELAYANAN BPJS DI PROKOMPIM PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA," *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8, no. 3 (2024): 2118–7302.

² Novita Damayanti and Ningsih Cakra, "DIGITAL HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI EDUKASI PENCEGAHAN COVID-19 DI INDONESIA," *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI* 3, no. 2 (n.d.), doi:<https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i2.1121>.

³ Hayati, "Optimalisasi Komunikasi Humas Dalam Penyampaian Program Jaminan Kesehatan Kepada Karyawan Rumah Sakit Permata Hati," *The Journal of Communication Management and Organization* 3, no. 1 (2024): 13–21.

⁴ Maharani Imran, Kartika Aryani, and Arifah Armi Lubis, "Penggunaan Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan," *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3, no. 2 (2021): 120–25.

⁵ Syarifah Chairunnisak, "Peran Dan Strategi Public Relations Officer (PRO) Dalam Mengoptimalkan Layanan Informasi RSUD Dr. Zainoel Abidin Di Banda Aceh," *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 1 (2025): 208–16.

⁶ Memi Surtika and Yuliandre Darwis, "Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik," *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2024): 386–93.

⁷ Farid Wajdi and Yuliza Yuliza, "Hubungan Antara Sistem Informasi Manajemen Dengan Kualitas Perilaku Organisasi," *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 9, no. 2 (2023): 535–39.

efektif.

Teori Informasi Organisasi (Organizational Information Theory/OIT) yang dikembangkan oleh Karl E. Weick (1969) memandang organisasi sebagai sistem pemrosesan informasi yang secara berkelanjutan menerima, menafsirkan, dan menyaring data dari lingkungannya untuk mengurangi ketidakpastian (uncertainty) dan ambiguitas (equivocality)⁷. Informasi dalam organisasi tidak sekadar menjadi input pasif, melainkan bahan dinamis yang harus diinterpretasikan agar organisasi dapat bertindak adaptif dan efektif.

Dalam konteks penelitian ini, teori OIT menjelaskan bagaimana Humas Rumah Sakit Tk. II Udayana berperan sebagai pengolah informasi dari survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi SMILE Puskesmas. Humas tidak hanya menerima data responden, tetapi juga menafsirkan hasil survei, menyaring informasi yang ambigu, serta menyusun komunikasi strategis kepada publik dan pimpinan rumah sakit agar hasil survei dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu layanan⁶.

Weick (1969) menekankan bahwa terdapat tiga tahapan utama dalam pemrosesan informasi organisasi. Pertama, enactment, yaitu proses ketika organisasi menafsirkan informasi yang datang dari lingkungan. Kedua, selection, yakni tahap organisasi memilih dan menyaring informasi yang relevan untuk mengurangi ambiguitas. Ketiga, retention, yaitu proses penyimpanan informasi agar dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan di masa mendatang⁷.

b. Public Relations Menurut Scott M. Cutlip, Aileen H. Center and Glen M. Broom (2006)

Menurut Scott M. Cutlip, Aileen H. Center, dan Glen M. Broom (2006), public relations merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi. Public relations tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi dua arah yang bertujuan menciptakan pemahaman, kepercayaan, dan dukungan publik terhadap organisasi⁶.

Dalam konteks penelitian ini, teori Cutlip, Center, dan Broom menegaskan bahwa humas memiliki peran strategis sebagai komunikator, penyaring informasi, dan pengelola citra. Humas bertugas menyusun pesan yang jelas, akurat, dan persuasif agar dapat diterima masyarakat, sekaligus memberikan umpan balik kepada organisasi mengenai kebutuhan dan persepsi publik. Hal ini sejalan dengan peran humas Rumah Sakit Tk. II Udayana dalam mengelola informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas, di mana humas tidak hanya menyebarkan data survei kepuasan pasien, tetapi juga menafsirkan hasil survei, melakukan klarifikasi, serta menyusun strategi komunikasi untuk memperkuat citra positif rumah sakit di lingkungan TNI AD⁸.

c. Model Komunikasi Dua Arah (Two-Way Communication Model)

Model Komunikasi Dua Arah (Two-Way Communication Model) menekankan bahwa komunikasi bukan hanya proses penyampaian pesan dari organisasi kepada publik, tetapi juga melibatkan adanya umpan balik (feedback) sehingga tercipta interaksi timbal balik. Cutlip, Center, dan Broom (2006) menjelaskan bahwa komunikasi dua arah merupakan

⁸ Isma Savitri, Cindy Meidina, and Melynda Elen, "PERAN CYBER PUBLIC RELATION DALAM KAMPANYE KESEHATAN DI MASA PANDEMI," *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2020, 55–64.

bentuk komunikasi ideal dalam praktik public relations karena memungkinkan terjadinya dialog, pemahaman bersama, serta hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik⁶.

Model ini terbagi menjadi dua bentuk utama. Pertama, Two-Way Asymmetrical Model, yaitu komunikasi dua arah yang masih berorientasi pada kepentingan organisasi, di mana feedback publik digunakan untuk menyesuaikan strategi persuasi. Kedua, Two-Way Symmetrical Model, yaitu komunikasi dua arah yang lebih seimbang, di mana organisasi dan publik saling memengaruhi, membangun kepercayaan, dan mencapai kesepakatan bersama⁸.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang berfokus pada Rumah Sakit Tk. II Udayana. Penelitian diarahkan untuk menelaah secara mendalam praktik operasional Humas dalam mengelola informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas. Rumah sakit ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu pengguna aktif aplikasi tersebut dan memiliki unit Humas yang terlibat langsung dalam pengolahan data survei kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan selama penelitian lapangan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka dengan informan kunci yang dipilih secara purposive, meliputi staf Humas, operator aplikasi SMILE Puskesmas, serta tenaga pelayanan yang berperan dalam sosialisasi dan distribusi aplikasi. Wawancara menggunakan pedoman terbuka yang mencakup topik mengenai alur kerja Humas, mekanisme pengelolaan data survei, strategi komunikasi, serta hambatan yang dihadapi. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan informan dan ditranskripsikan secara verbatim.

Observasi lapangan dilakukan secara *non* partisipatif dengan mengamati langsung aktivitas Humas, mulai dari proses sosialisasi aplikasi, pemantauan dashboard SMILE Puskesmas, hingga penyusunan laporan dan penyampaian hasil survei. Peneliti mencatat aktivitas, aktor yang terlibat, media yang digunakan, serta respons publik dalam bentuk catatan lapangan harian.

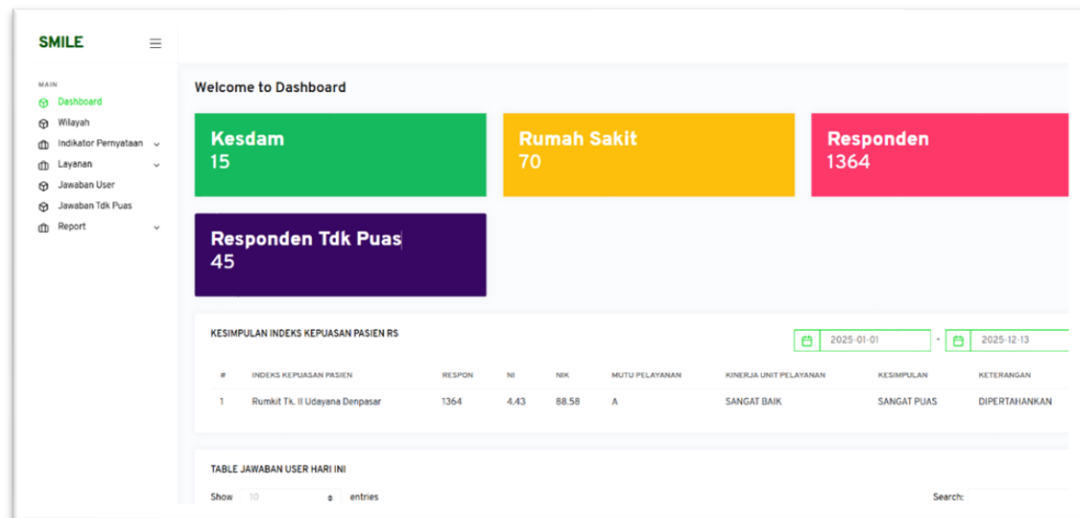
Selain itu, dokumentasi dikumpulkan berupa laporan Indeks Kepuasan Pasien (IKP), tangkapan layar *dashboard* aplikasi, materi sosialisasi, serta dokumen kebijakan internal terkait pengelolaan informasi publik. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengkodean terbuka, pengelompokan tema, dan penarikan makna. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan melalui triangulasi sumber untuk memastikan konsistensi temuan. Kerangka Teori Informasi Organisasi Karl Weick digunakan sebagai dasar analisis untuk memahami bagaimana Humas memproses informasi melalui tahapan *enactment*, *selection*, dan *retention* dalam pengelolaan survei kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Humas dalam Pengelolaan Informasi Publik melalui Aplikasi SMILE Puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Rumah Sakit Tk. II Udayana memiliki peran sentral dalam pengelolaan informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas.

Peran tersebut tercermin dalam aktivitas pemantauan *dashboard* aplikasi, koordinasi dengan admin, serta penyampaian informasi hasil survei dan keluhan kepada unit pelayanan sebagai dasar evaluasi. Aplikasi SMILE digunakan sebagai media utama untuk memantau keluhan, apresiasi, dan tingkat kepuasan pasien secara *real time*.

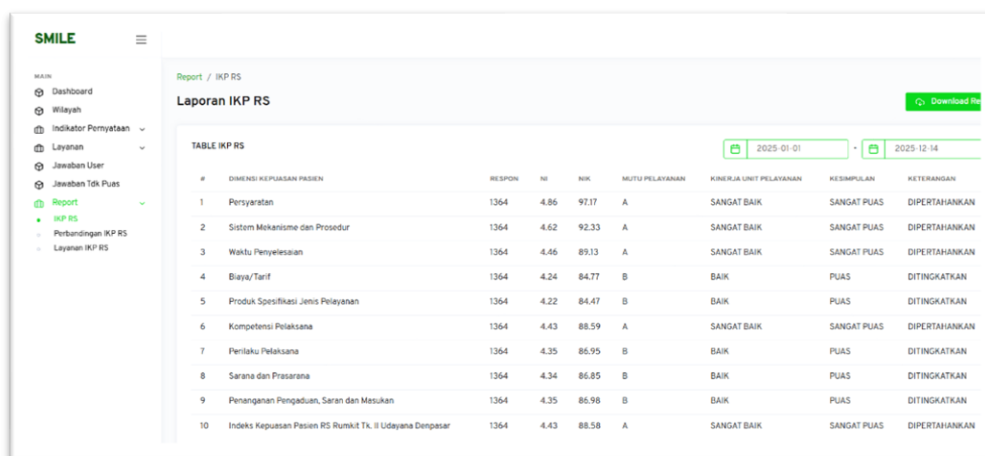


Gambar 1. Tampilan *Dashboard* Aplikasi

Berdasarkan hasil observasi *non* partisipan, Kepala Humas secara aktif memantau dashboard aplikasi SMILE Puskesmas setiap hari untuk melihat laporan yang masuk dan menentukan tindak lanjut yang diperlukan. Temuan observasi tersebut sejalan dengan pernyataan Kepala Humas Rumah Sakit Tk. II Udayana sebagai berikut: “Setiap laporan yang masuk melalui SMILE kami pantau melalui *dashboard*. Dari sanalah kami bisa langsung melihat jenis keluhan, unit yang terkait, dan menentukan langkah tindak selanjutnya.”

Pernyataan Kepala Humas tersebut menunjukkan bahwa pemantauan *dashboard* tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi menjadi dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan pelayanan. Dalam perspektif Teori Informasi Organisasi, aktivitas ini mencerminkan proses *selection*, yaitu upaya organisasi menyaring dan memaknai informasi untuk mengurangi ambiguitas lingkungan⁹.

⁹ Karl E Weick and Karl E Weick, *Sensemaking in Organizations*, vol. 3 (Sage publications Thousand Oaks, CA, 1995).



#	DIMENSI KEPUASAN PASIEN	RESPON	RS	NIR	WUJU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN	KESIMPULAN	KETERANGAN
1	Persyaratan	1364	4.86	97.17	A	SANGAT BAIK	SANGAT PUAS	DIPERTAHANKAN
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1364	4.62	92.33	A	SANGAT BAIK	SANGAT PUAS	DIPERTAHANKAN
3	Waktu Penyelesaian	1364	4.46	89.13	A	SANGAT BAIK	SANGAT PUAS	DIPERTAHANKAN
4	Biaya/Tarif	1364	4.24	84.77	B	BAIK	PUAS	DITINGKATKAN
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1364	4.22	84.47	B	BAIK	PUAS	DITINGKATKAN
6	Kompetensi Pelaksana	1364	4.43	88.59	A	SANGAT BAIK	SANGAT PUAS	DIPERTAHANKAN
7	Perilaku Pelaksana	1364	4.35	86.95	B	BAIK	PUAS	DITINGKATKAN
8	Sarana dan Prasarana	1364	4.34	86.85	B	BAIK	PUAS	DITINGKATKAN
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1364	4.35	86.98	B	BAIK	PUAS	DITINGKATKAN
10	Indeks Kepuasan Pasien Rumah Sakit Udayana Denpasar	1364	4.43	88.58	A	SANGAT BAIK	SANGAT PUAS	DIPERTAHANKAN

Gambar 2. Penerimaan Data Keluhan melalui Aplikasi SMILE Puskesmas

Selain pemantauan oleh Humas, penelitian juga menemukan bahwa pengelolaan informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas melibatkan peran admin dalam melakukan verifikasi dan klasifikasi data. Proses ini memastikan bahwa laporan yang diterima Humas bersifat valid dan relevan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh admin aplikasi SMILE Puskesmas : “Setiap laporan yang masuk ke sistem akan saya cek terlebih dahulu, lalu saya sampaikan ke Kahumas. Beliau memang rutin memantau dashboard untuk melihat laporan harian, terutama keluhan yang sifatnya mendesak.”

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya alur kerja yang terstruktur antara admin dan Humas dalam pengelolaan informasi publik. Verifikasi awal oleh admin memungkinkan Humas untuk lebih fokus pada analisis dan koordinasi tindak lanjut. Proses ini mencerminkan tahapan *enactment* dalam Teori Informasi Organisasi, di mana realitas publik ditangkap melalui sistem digital sebelum dimaknai oleh organisasi⁹. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang telah dianalisis oleh Humas diteruskan kepada petugas pelayanan sebagai bahan evaluasi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh petugas *frontliner* berikut: “Biasanya Humas menyampaikan hasil survei yang masuk dari SMILE. Dari situ kami tahu bagian pelayanan mana yang perlu diperbaiki, misalnya soal keramahan atau kecepatan melayani pasien.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peran Humas tidak berhenti pada tingkat manajerial, tetapi berlanjut pada penyampaian umpan balik yang berdampak langsung pada praktik pelayanan. Dari perspektif pengguna aplikasi, dampak pengelolaan informasi oleh Humas juga dirasakan dalam bentuk perbaikan kualitas pelayanan, sebagaimana diungkapkan oleh pengguna aplikasi: “Saya memang tidak tahu proses didalamnya, tapi setelah mengisi keluhan di SMILE, pada kunjungan berikutnya pelayanan terasa lebih cepat. Menurut saya berarti keluhan itu benar-benar diperhatikan.”

Pernyataan pengguna tersebut memperkuat temuan bahwa pengelolaan informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas berkontribusi nyata terhadap perbaikan layanan. Dalam kerangka Teori Informasi Organisasi, pemanfaatan data keluhan dan survei sebagai dasar evaluasi berkelanjutan mencerminkan proses *retention*, yaitu penyimpanan informasi sebagai memori organisasi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang. Temuan ini sejalan dengan pandangan Cutlip, Center, dan Broom yang menegaskan bahwa humas

berperan sebagai fungsi manajemen strategis dalam mengelola komunikasi dua arah antara organisasi dan publik¹⁰.

Kendala Pengelolaan Informasi Digital dan Dampaknya terhadap Kepuasan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SMILE Puskesmas telah terintegrasi dalam sistem pengelolaan informasi publik Rumah Sakit Tk. II Udayana, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan literasi digital pasien, khususnya pasien lanjut usia, serta kendala teknis berupa keterlambatan sistem (*delay*) yang dipengaruhi oleh stabilitas jaringan dan kepadatan data. Kendala-kendala tersebut berdampak pada belum optimalnya partisipasi pasien dalam menyampaikan penilaian dan keluhan melalui aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi *non* partisipan, peneliti menemukan bahwa tidak semua pasien dapat menggunakan aplikasi secara mandiri. *Frontliner* kerap memberikan pendampingan langsung kepada pasien agar proses pengisian survei dapat berjalan. Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan petugas *frontliner* sebagai berikut: “Banyak pasien lansia yang masih bingung, jadi kami biasanya membantu dari awal, mulai scan *QR Code* sampai mengisi surveinya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan digital pengguna menjadi hambatan dalam pemanfaatan aplikasi secara optimal. Dalam konteks pengelolaan informasi publik, kondisi ini berpotensi memengaruhi kelengkapan dan pemerataan data kepuasan pasien. Selain kendala pengguna, penelitian juga menemukan adanya kendala teknis pada sistem aplikasi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh admin aplikasi SMILE Puskesmas berikut: “Setiap laporan langsung masuk ke dashboard. Dari situ saya cek satu per satu, lalu diverifikasi, kemudian diklasifikasikan sesuai jenis keluhannya sebelum diteruskan ke unit terkait atau ke kepala Humas.”

Meskipun sistem telah dirancang secara terstruktur, proses verifikasi manual dan keterbatasan teknis menyebabkan respons terhadap laporan tidak selalu dapat dilakukan secara instan. Dalam perspektif Teori Informasi Organisasi, kondisi ini menunjukkan adanya potensi peningkatan ambiguitas informasi ketika proses *enactment* belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan teknologi dan pengguna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kendala tersebut tidak sepenuhnya menghilangkan dampak positif aplikasi SMILE Puskesmas terhadap kualitas pelayanan. Dari sisi pengguna, pengelolaan informasi melalui aplikasi tetap dirasakan memberikan manfaat, sebagaimana diungkapkan oleh pengguna aplikasi berikut: “Saya memang tidak dapat balasan langsung, tapi kunjungan berikutnya pelayanannya terasa lebih baik.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun umpan balik tidak selalu diterima secara langsung, informasi yang disampaikan melalui aplikasi tetap diolah dan dimanfaatkan oleh pihak rumah sakit. Hal ini mencerminkan proses *retention*, di mana informasi publik disimpan dan digunakan sebagai memori organisasi untuk perbaikan pelayanan berkelanjutan¹¹.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala pengelolaan informasi publik melalui aplikasi SMILE Puskesmas terutama terletak pada aspek teknis dan kesiapan

¹⁰ Scott M Cutlip, *Effective Public Relations* (Pearson Education India, 2009).

¹¹ Chyntia Novy Girsang and Dorien Kartikawangi, “Two-Way Symmetrical Communication Pattern: Company Strategy to Build Engagement through Social Media,” *Jurnal Komunikasi* 13, no. 2 (2021): 271–86.

pengguna. Namun, melalui peran aktif Humas dan koordinasi lintas unit, informasi yang terkumpul tetap berdampak pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan Rumah Sakit Tk. II Udayana. Temuan ini sejalan dengan pandangan Grunig dan Hunt yang menegaskan bahwa efektivitas komunikasi organisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan dengan publik secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Studi mengenai peran Humas dalam Pengelolaan Informasi Publik melalui Aplikasi SMILE Puskesmas di Rumah Sakit Tingkat II Udayana menghasilkan beberapa penemuan signifikan. Pertama, Humas menjalankan peran strategis dalam memastikan alur informasi publik berlangsung efektif melalui sistem digital. Tugas tersebut diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi aplikasi kepada pasien, pemantauan data kepuasan masyarakat secara berkala, serta pengolahan dan pengiriman informasi kepada manajemen rumah sakit. Humas bukan hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengolah makna yang memilih, menafsirkan, dan menyederhanakan data sebelum digunakan dalam pengambilan keputusan.

Kedua, penelitian menemukan bahwa pengelolaan informasi digital melalui aplikasi SMILE Puskesmas masih menghadapi hambatan, terutama rendahnya literasi digital pasien dan keterbatasan sosialisasi internal, yang berpengaruh pada rendahnya partisipasi dalam pengisian survei. Temuan ini memiliki dampak signifikan bagi penguatan tata kelola komunikasi digital di rumah sakit. Optimalisasi peran Humas diperlukan agar proses enactment, selection, dan retention berjalan lebih efisien, sehingga data digital dapat diproses menjadi informasi yang berarti bagi organisasi. Selain itu, peningkatan literasi digital publik dan konsistensi sosialisasi internal menjadi faktor kunci untuk meningkatkan kualitas data survei dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah informan terbatas sehingga penemuan belum dapat merepresentasikan seluruh dinamika komunikasi digital di rumah sakit. Kedua, penelitian hanya berfokus pada satu rumah sakit sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Ketiga, penelitian tidak mengevaluasi aspek teknis aplikasi secara mendalam, sehingga faktor teknologi belum dianalisis secara komprehensif.

Meskipun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkaya kajian mengenai fungsi Humas dalam pengelolaan informasi publik berbasis digital, khususnya di sektor kesehatan militer. Penelitian ini juga menunjukkan bagaimana Teori Informasi Organisasi dapat diterapkan untuk memahami proses pengolahan data digital dalam konteks pelayanan publik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melibatkan lebih banyak informan dari berbagai unit pelayanan, membandingkan implementasi aplikasi SMILE Puskesmas di beberapa rumah sakit, serta mengkaji aspek teknis dan pengalaman pengguna secara lebih mendalam. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi strategi komunikasi digital yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam survei kepuasan pasien.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih yang tiada terbilang untuk dosen pembimbing, semua dosen pemangku mata kuliah dan para staf Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, serta semua pihak yang telah mebanu penyusunan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Dinobelly Fisabilillah and Veronika Setyadji, "ANALISIS FUNGSI HUMAS DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN PELAYANAN BPJS DI PROKOMPIM PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA," *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8, no. 3 (2024): 2118–7302.
- [2] Novita Damayanti and Ningsih Cakra, "DIGITAL HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI EDUKASI PENCEGAHAN COVID-19 DI INDONESIA," *JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI* 3, no. 2 (n.d.), doi:<https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i2.1121>.
- [3] Hayati, "Optimalisasi Komunikasi Humas Dalam Penyampaian Program Jaminan Kesehatan Kepada Karyawan Rumah Sakit Permata Hati," *The Journal of Communication Management and Organization* 3, no. 1 (2024): 13–21.
- [4] Maharani Imran, Kartika Aryani, and Arifah Armi Lubis, "Penggunaan Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan," *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3, no. 2 (2021): 120–25.
- [5] Syarifah Chairunnisak, "Peran Dan Strategi Public Relations Officer (PRO) Dalam Mengoptimalkan Layanan Informasi RSUD Dr. Zainoel Abidin Di Banda Aceh," *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 1 (2025): 208–16.
- [6] Memi Surtika and Yuliandre Darwis, "Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik," *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2024): 386–93.
- [7] Farid Wajdi and Yuliza Yuliza, "Hubungan Antara Sistem Informasi Manajemen Dengan Kualitas Perilaku Organisasi," *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 9, no. 2 (2023): 535–39.
- [8] Isma Savitri, Cindy Meidina, and Melynda Elen, "PERAN CYBER PUBLIC RELATION DALAM KAMPANYE KESEHATAN DI MASA PANDEMI," *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2020, 55–64.
- [9] Karl E Weick and Karl E Weick, *Sensemaking in Organizations*, vol. 3 (Sage publications Thousand Oaks, CA, 1995).
- [10] Scott M Cutlip, *Effective Public Relations* (Pearson Education India, 2009).
- [11] Chyntia Novy Girsang and Dorien Kartikawangi, "Two-Way Symmetrical Communication Pattern: Company Strategy to Build Engagement through Social Media," *Jurnal Komunikasi* 13, no. 2 (2021): 271–86.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN