KINERJA HUMAS KLINIK IBNU SINA DALAM MENINGKATKAN CITRA PENGOBATAN THIBBUN NABAWI DI PALEMBANG

SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Oleh:

GUSMILIANA
NIM: 10 51 0015

JURUSAN KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
TAHUN 2016

PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI

Hal : Permohonan Penjilidan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi:

Nama : Gusmiliana

NIM : 1051 0015

Fakultas / Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : **Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang**

Sudah disetujui untuk dijilid. Demikianlah perihal ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatian dan kerjasamanya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 16 Agustus 2017

Penguji I	**Penguji II**
Manalullaili, M.Ed	**Sumaina Duku, M.Si**
NIP. 19720415 200312 2 003	**NIP. 1982 0116 2009 12 2 002**

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqosyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Raden Fatah Palembang
di_
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Dengan hormat,

Setelah mengadakan bimbingan sungguh-sungguh maka kami berpendapat, bahwa skripsi saudari Gusmiliana, NIM 10 51 0015 yang berjudul **"Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang"** telah dapat diajukan Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, Juli 2016

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Drs. Syahir Badruddin, M.Si	**Anita Trisiah. M.Sc**
NIP. 195223121 983030 0 103	**NIP. 19820924 201101 2 010**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Gusmiliana

Nim : 10 51 0015

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : **Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang**

Telah dimunaqosyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Hari / Tanggal : Jum'at/ 29 Juli 2016

Tempat : Ruang Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Palembang, 29 Juli 2016

DEKAN

Dr. Kusnadi, M.A

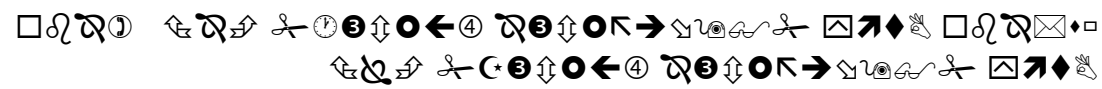
NIP. 1971 0819 2000 03 1 002

TIM PENGUJI

KETUA,	**SEKRETARIS,**
Manalullaili, M.Ed	**Sumaina Duku, M.Si**
NIP. 19720415 200312 2 003	**NIP. 1982 0116 2009 12 2 002**
PENGUJI I,	**PENGUJI II,**
Manalullaili, M.Ed	**Sumaina Duku, M.Si**
NIP. 19720415 200312 2 003	**NIP. 1982 0116 2009 12 2 002**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :



Artinya : "...maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan..."

Berbuatlah sesuatu untuk meringankan derita sesama,

sekecil apapun bentuk kebaikan itu,

Allah pasti membalas dengan balasan yang lebih baik

Jangan abaikan kebaikan kecil, berbuatlah baik kapanpun,

Di manapun, dan pada siapapun.

Kebaikan-kebaikan kecil yang kita lakukan,

mungkin akan menghantarkan kita ke syurga-Nya.

"Setiap kebaikan itu sedekah" (HR.Muslim)

(Gusmiliana)

: Orang tuaku tercinta, adik-adik ku, ustadz/ustadzahku Guru/Dosenku, saudara/i ku, Agamaku, Bangsaku, Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan Generasi sesudahku.

Persembahan :

Tanpa mengurangi rasa syukurku kepada Allah SWT, Dzat yang telah menciptakanku dan melimpahiku dengan berbagai nikmat dan kebahagiaan, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Agussudan dan Ibunda Lusmi (almarhumah), yang telah membesarkan dan menyanyangiku sampai sekarang, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan kesabaran yang selalu tercurah untukku.
2. Adik-adikku, Muklim dan Maria, terima kasih atas doa serta cinta dan tulus yang selalu tercurah untukku.
3. Orangtua angkatku, Bapak Ade Fajri dan Ibu Lisa yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
4. Adik-adik angkatku dan murid privat ku, M.Ishak Fajri, M.Amir Fajri, Siti Arlisa Raudah Fajri.
5. Teman-teman seperjuanganku, ayu, widia, lestiya, venti, arliani, beserta KPI. A dan KPI. B angkatan 2010.
6. Adik-adik kosan, melisa, heti, siti, dila, jujuk, debi, nurul, hida, witria, witri, mb ela, mb dian, joo, kun, vita, dan ayu. terima kasih selalu setia memberi semangat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Saudara/i saya di organisasi FBI (Forum Bersama Irmas) dan LDK (Lembaga Dakwah Kampus), terima kasih atas ilmu yang penuh dengan kemanfaatan.
8. Rumah qur'an (RQ) Darrut Tarbiyah, yang telah sabar mengajarkan ku ilmu Al-quran.
9. Ustadz/Ustadzah dan Murrrobi, syukron khatsiron telah mengajarkan ilmu agama sehingga membuat diri ini lebih dekat dengan sang Rabb-Ku dan kitab-Mu.
10. Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Gusmiliana
Tempat & Tanggal Lahir	: Prabumulih, 23 agustus 1992
Nim	: 10 51 0015
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Jurusan	: Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi	: Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interfrestasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang telah disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademis yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Pelembang, 29 Juli 2016
Yang membuat pernyataan

Gusmiliana
NIM: 10 51 0015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbal ‘Alamin. Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan seluruh alam semesta yang telah menciptakan manusia. Berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya serta kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menuangkan fikiran, tenaga dan waktu dlam menyelesaikan skripsi yang berjudul: ***“Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang”.*** Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada suri tauladan, Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikut yang selalu istiqomah di jalan-Nya. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari banyak yang mengalami kesulitan dan hambatan, namun pertolongan Allah SWT, serta bantuan dan bimbingan dari semua pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA. PH.D., selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Kusnadi, M.A., selaku Dekan Fakultas dakwah UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Drs. Syahir Badruddin, M.Si., selaku pembimbing pertama dalam penulisan skripsi ini sekaligus motivator, dan selalu sabar membimbing saya sampai skripsi ini selesai.
4. Ibu Anita Trisiah. M.Sc., selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran guna memberikan bimbingan secara intensif kepada saya di dalam menyusun skripsi saya.

5. Bapak pimpinan Klinik Ibnu Sina, Helmy Adriansyah, SKM, M.Kes., terima kasih, yang telah bersedia dan membantu skripsi sampai selesai
6. Para dosen yang telah memberikan kemudahan ilmu-ilmu yang berharga dan selalu memberikan motivasi untuk tetap meningkatkan prestasi dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan segala administrasi.
7. Kepada keluarga tercinta, umak, ebak dan adik-adik yang selalu memberikan dukungan moril maupun non-moril dan semangat agar segera menyelesaikan Strata 1, dan saudara-saudara yang tidak pernah kenal lelah untuk memberikan motivasi kepada penulis.
8. Rekan seperjuangan Angkatan 2010 KPI khususnya, KPI-A, dan yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang berjuang dalam kebersamaan. Senang bisa mengenal kalian semua angkatan 2010.

Semoga bantuan mereka dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT., sebagai bekal di akhirat dan mendapatkan keberkahan dan Ridha Allah SWT., Aamiin Ya Robbal- ‘alamin. Penulis juga mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dan kekhilafan. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penerus bangsa dan agama. Sangat diharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan tulisan ini.

Palembang, Juli 2016

Gusmiliana
NIM. 1051 0015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

NOTA PEMBIMBING ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

ABSTRAK ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
1. Tujuan Penelitian 6
2. Kegunaan Penelitian 6
D. Tinjauan Pustaka 7
E. Kerangka Teori 10
F. Metodologi Penelitian 13
1. Jenis dan Sumber Data 13
2. Teknik Pengumpulan Data 13
3. Teknik Analisis Data 16
G. Sistematika Pembahasan 18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Humas 19
1. Pengertian humas 19
2. Tujuan humas 24
3. Ruang lingkup humas 25

B. Pengertian Kinerja.....27
C. Kinerja humas dalam meningkatkan citra.....32
D. Pengertian Citra 37
E. Pengertian Pengobatan Thibbun Nabawi 44

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Letak Geogrrafis Klinik Ibnu Sina..... 49
B. Sejarah Berdirinnya Klinik Ibnu Sina 49
C. Visi dan Misi Klinik Ibnu Sina..... 52
D. Keanggotaan Terapis..... 52
E. Pelayanan Sarana, Prasarana dan Motto klinik Ibnu Sina..... 53
F. Pengobatan Thibbun Nabawi Klinik Ibnu Sina.....55

BAB IV PEMBAHASAN

A. Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang..... 68
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang

1. Faktor Pendukung 75
2. Faktor Penghambat.....79

C. Pembahasan 82

BAB V

A. Kesimpulan 89
B. Saran.....91
C. Daftar Pustaka

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, pembahasan tentang kinerja humas Klinik Ibnu Sina yang merupakan suatu klinik yang bertujuan agar masyarakat kembali kepada pengobatan yang dianjurkan menurut syari'at Islam atau pengobatan tradisional yang pada dasarnya sudah ada pada zaman Nabi. Dan yang perlu diteliti dan dibahas adalah kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang adalah mengubah pola pemikiran masyarakat dan menyadarkan masyarakat agar menjaga kesehatan dan mengobati penyakit menggunakan pengobatan Thibbun Nabawi. Kinerja dan upaya humas Klinik Ibnu Sina, sangat berpengaruh besar untuk kesuksesan dan menjalankan visi dan misi Klinik Ibnu Sina. Penelitian ini juga dilakukan agar bisa meneliti faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang. Dan apa yang membuat masyarakat yakin dengan pengobatan Thibbun Nabawi adalah sebagai solusi dalam kehidupan dan mengapa masih ada sebagian masyarakat yang masih meragukan pengobatan ini.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini lebih tepat dilakukan. Metode penelitian kualitatif dilakukan dalam subtansi yang wajar dan data yang mengutamakan pemahaman dalam menafsirkan makna suatu peristiwa. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Dimana penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Dan dalam penelitian ini saya, menggunakan data observasi, wawancara yang secara mendalam serta dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di palembang meliputi mengetahui permasalahan dan apa saja yang dibutuhkan masyarakat saat ini dalam menangani penyakit dan menjaga kesehatan. Dan sebagai humas haruslah melakukan perencanaan dan program yang bisa memajukan visi dan misi Klinik Ibnu Sina. Melakukan komunikasi dengan baik, merupakan hal yang penting antara pimpinan dan pagawai dalam meningkatkan kinerja dan memotivasi pekerjaan. Evaluasi kinerja karyawan juga menentukan apakah seorang humas dan karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang harus dilaksanakan dan penuh tanggung jawab. Dan evaluasi kinerja juga ialah proses penilaian kinerja aparatur yang dilakukan untuk melihat apakah terjadi peningkatan atau penurunan, memeriksa apakah program yang telah terlaksana dan yang belum terlaksana. Sabar dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat sangat mempengaruhi citra pengobatan Thibbun Nabawi.

BAB I

PENDAHULUAN

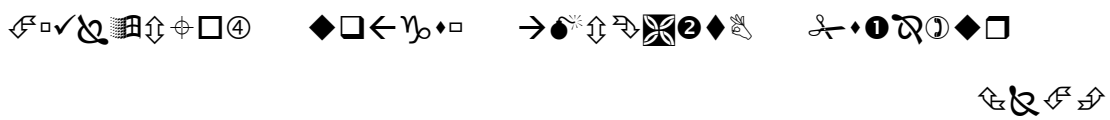
A. Latar Belakang Masalah

Hidup sehat adalah impian semua orang oleh karena itu, manusia berkeinginan untuk menjauhkan diri dari segala penyakit. Untuk itu diperlukan suatu upaya, baik dari individu itu sendiri, maupun dari masyarakat, agar selalu meningkatkan derajat kesehatan, seperti perilaku hidup sehat, pencegahan datangnya penyakit, perbaikan gizi, dan sebagainya. Kondisi sehat memang dambaan setiap orang, dan yang dimaksud dengan kondisi sehat di sini adalah keadaan tidak sakit atau keadaan yang bebas dari penyakit.

Dengan kondisi sehat, manusia dapat melaksanakan aktivitasnya dengan baik, tetapi jika penyakit menyerang tubuh, maka manusia tersebut tidak dapat melakukan aktivitas sebagaimana mestinya. Banyak sekali masyarakat yang mengeluh dan pesimis, dengan penyakit yang dideritanya. Manusia hendaknya selalu bersabar, ketika ditimpa penyakit karena seperti dalam hadits menjelaskan bahwa:

"*Sesungguhnya Allah menurunkan penyakit dan menjadikan bagi setiap penyakit itu obatnya, karena itu hendaklah kamu semua berobat dan jangan berobat dengan yang haram*". (HR. Abu Daud). Dari hadits tersebut bahwa manusia harus meletakkan kesembuhan datangnya hanya dari Allah SWT,

manusia hanyalah berkewajiban berikhtiar sesuai syari'ah dan ilmu pengobatan serta bertawakal hanya kepada-Nya.[1] Dan dijelaskan dalam Al-qur'an juga yang berisi:



Artinya: "*Dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan Aku".*[2]

(Q.S. Asy-Syu'ara: 80)

Pengobatan adalah suatu teknik yang dilakukan untuk menyembuhkan suatu penyakit dengan berbagai cara yang dianggap dapat menyembuhkan penyakit yang diderita. Banyak cara yang dilakukan oleh masyarakat dalam memilih alternatif pengobatan, seperti pengobatan terapi batu giok, terapi *ceragem*, terapi sengat lebah, dan *Al-hijamah* (bekam). Tidak lupa di iringi dengan doa, karena doa adalah obat yang sangat ampuh. Tidak ada biaya apapun yang harus dikeluarkan dan manfaatnya tidak dapat dibandingan dengan obat apapun di dunia ini.**[3]**

Sejalan berkembangnya ilmu pengetahuan, berkembang pula berbagai teknologi cara pengobatan dalam dunia kedokteran. Terlebih lagi penyakit yang dialami, yang secara teknik modern tidak dapat menyembuhkan dan mengatasi penyakit, tapi hanya bisa menghilangkan gejala sesaat. Dan secara teruji penyakit

---

[1]Helmi ardiansyah, 2008. *Holistic clinic and course,* https: //klinik ibnsina. wordpress. Com/about /28/03/2015.

[2]Departemen Agama RI, *Alqur'an dan terjemah spesial for woman*, (Bandung: Sygma, 1987), h. 370.

[3]Jerry D. Gray, *Rasulullah Is My Doctor,* (Jakarta: Sinergi, 2010), h. 43.

dapat disembuhkan dengan metode tradisional yang kini sering menjadi sasaran masyarakat untuk mengatasi penyakitnya. Hasil temuan menunjukkan bahwa pemanfaatan melalui pengobatan Thibbun Nabawi yang dilakukan masyarakat yaitu untuk berobat terapi dalam memulihkan kesehatannya. Dan pengobatan ini lebih murah, efek sampingnya berdampak kecil dibandingkan pengobatan modern.

Thibbun nabawi sebenarnya merupakan perpaduan berbagai disiplin ilmu kedokteran. Ilmu ini pula yang dikembangkan umat Islam keseluruh dunia, dari Arab ke Eropa dan keseluruh negara barat hingga abad ke 17. Saat itu tidak ada pemisahan antara ilmu kedokteran modern dan ilmu kedokteran tradisional. [4]

Masyarakat yang telah mengetahui adanya metode pengobatan thibbun nabawi yang merupakam amalan sunnah Rasulullah SAW, mulai mengikuti cara pengobatan tersebut. Rasulullah SAW, sebagai uswatun hasanah (pola perilaku baik) yang membina seluruh umatnya untuk beribadah kepada Allah SWT dan berakhlak mulia. Mengajarkan untuk berperilaku hidup sehat agar umatnya mampu menjalankan ibadah dengan baik. Untuk pembinaan kesehatan rohani dan jasmani, Rasulullah SAW, mengajarkan berbagai teknik pengobatan atau *theraphy* sebagaimana terdapat dalam hadits Shahih al-bukhari dari Said Ibnu Jabir dari Ibnu Abbas dari Nabi Muhammad SAW, bersabda :

[4]Aiman Abdul Fattah, Bin, *Keajaiban Thibbun Nabawi: Bukti Ilmiah dan Rahasia Kesembuhan dalam Metode Pengobatan Nabawi*, terj. Hawin Murtadlo, (Solo: al-Qowam, 2005), h. xx.

"Kesembuhan itu ada tiga hal, yaitu dalam pisau hijamah, meminumkan madu dan pengobatan dengan besi panas, dan aku melarang umatku melakukan pengobatan dengan besi panas".[5]

Disini jelas, bahwa pengobatan ini begitu penting di samping menyehatkan juga bernilai amalan sunnah. Dengan demikian tentu alangkah mulianya jika kita sebagai umatnya juga ikut mewarisi dan mengamalkan serta mengembangkan *theraphy* sunah ini. Dia-lah Allah yang berkuasa memberi penyakit, dan Dia pula yang paling berkuasa menyembuhkan serta memberi obatnya.

Klinik Ibnu Sina, adalah salah satu tempat lembaga kesehatan pengobatan ajaran Thibbun Nabawi. Di klinik Ibnu Sina juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memperkenalkan bermacam-macam pengobatan dengan metode Thibbun Nabawi. Kegiatan atau aktivitas humas di klinik ini merupakan kegiatan yang berkesinambungan dengan terus melakukan perencanaan *(planning),* yakni pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi, penentuan strategi, kebijakan, proyek program, prosedur, metode, sistem anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian *(organising),* penentuan sumber daya sumber, kegiatan-kegiatan, penugasan tanggung jawab dan pendelegasian wewenamg kepada individu-individu utmuk melaksanakan tugas-tugas. Pelaksanaan *(actuating),* yakni melaksanakan apa yang telah direncanakan utnuk menuju tujuan yang telah ditentukan, *actuating* sering disebut dengan nama pengarahkan (*leading)*. Dan

[5]Agus Rahmadi, *Menjadi Dokter di Rumah Sendiri Secara Islami dan Alami*, (Jakarta: KS Production, 2012), h. 16.

evaluasi *(controling),* yang bertujuan bukan hanya memberi solusi tetapi juga memberikan pengetahuan tentang pengobatan secara alami yang dapat diaplikasikan kepada keluarga, sehingga dapat mengatasi permasalahan tentang kesehatan.[6]

Metode pengobatan Thibbun Nabawi yang ada di Klinik Ibnu Sina, sudah lama dikenal masyarakat terutama pengobatan bekam, ruqiyah dan lain-laain, yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun *kuratif* (pengobatan), terutama untuk mengatasi gejala penyakit akibat "masuk angin". Dan pengobatan-pengobatan tersebut tidak hanya dikenal di masyarakat kita saja terutama masyarakat Palembang, namun dikenal luas di seluruh belahan dunia termasuk Arab dan Cina bahkan di Eropa. Budaya pengobatan tradisional saat ini mulai dilupakan umat Islam, sehingga perlu di sosialisasikan dan dihidupkan kembali.

Ayat-ayat Alqur'an dan hadits Rasulullah SAW, banyak yang menyebutkan tentang pengobatan dengan menggunakan metode Thibbun Nabawi contohnya adalah dengan melalui pengobatan bekam dan ruqiyah yang ada di Klinik Ibnu Sina, merupakan metode terapi klasik yang kini kembali muncul dan menjadi *trend*. Pelatihan dan praktiknya menarik minat banyak dokter setelah kajian-kajian ilmiah di berbagai negara di dunia membuktikan manfaat metode terapi klasik ini dalam mengobati dan memperingan berbagai keluhan penyakit. Khususnya karena

[6]Muhammad Afrizal, *Efektivitas humas Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang,* (Skripsi IAIN Raden Fatah Palembang, 2013), h. 3.

pengobatan dengan cara bekam memiliki kedudukan istimewa dalam tradisi pengobatan Nabi hingga beliau memberi keistimewaan dalam banyak hadits.[7]

Sebagai humas di Klinik Ibnu Sina, harus bekerja keras dalam mempublikasikan pengobatan tradisional kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui apa saja manfaat melalui pengobatan Thibbun Nabawi yang ada di Klinik Ibnu Sina tersebut. Karena dilihat dari lapangan bahwa kebanyakan masyarakat mengenal pengobatan Thibbun Nabawi di Ibnu Sina dari mulut ke mulut saja. Karena sebagai humas, pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan nama baik suatu perusahaan. Dengan adanya sistem kesehatan ini tujuan pembangunan dapat tercapai efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Dilihat dari sudut pengobatan alternatif khususnya pengobatan thibbun nabawi yang merupakan sunnah Nabi, mulai menunjukkan gejala-gejala perkembangan, seperti adanya klinik-klinik pengobatan dengan metode thibbun nabawi. Kuliah Thibbun Nabawi yang salah satunya mempelajari tentang bekam dan ruqiyah. Hal itulah, yang menjadi motivasi dan menarik penulis untuk membahas, meneliti dan mengangkat judul tentang **"KINERJA HUMAS KLINIK IBNU SINA DALAM MENINGKATKAN CITRA PENGOBATAN THIBBUN NABAWI DI PALEMBANG"**.

[7]Aiman al-Husaini, *Bekam Mu'jizat Pengobatan Nabi SAW., Terj. M. Misbah,* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), h. 11.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, untuk membuat permasalahan menjadi lebih spesifik dan sesuai dengan titik tekan kajian, maka harus ada rumusan masalah yang benar-benar fokus. Ini dimaksudkan agar pembahasan dalam karya tulis ini tidak melebar dari apa yang dikehendaki. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik kesimpulan akan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui bagaimana kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan thibbun nabawi di Palembang.
   b. Untuk mengetahui apa saja pendukung dan hambatan yang di hadapi kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan thibbun nabawi di Palembang.

2. Kegunaan Penelitian
   a. ***Secara teoritis***, penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dalam keilmuan humas dan mengetahui pengobatan apa saja yang ada di

Klinik Ibnu Sina, peneliti sendiri dalam masyarakat dan menjadi salah satu referensi pada penelitian nantinya dan sumbangsih terhadap khazanah ilmu pengetahuan.

b. ***Secara praktis***, bagi peneliti skripsi ini berguna bagi peneliti sendiri, menjadi bahan pedoman bagi petugas *public relations* dalam melakukan aktifitasnya, menambah wawasan peneliti dalam ilmu komunikasi terutama masalah *public relations*. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat pada masyarakat, dan merupakan hal yang positif, untuk mengevaluasi kinerja dalam mencapai kesuksesan dalam perusahaan, dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian terhadap peran dan fungsi *public relations* telah banyak dilakukan. Untuk melakukan penelitian dan analisa mendasar terhadap peran humas dan pelayanan Klinik Ibnu Sina, maka peneliti melihat beberapa hasil penelitian yang berupa skripsi yang mendukung terhadap penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang menjadi rujukan bagi peneliti adalah:

Pertama, skripsi yang berjudul ***"Peran Public Relations PT. Merpati Nusantara Airlines dalam Proses Pre-Kondisi Menuju Merpati Baru"***, karya Agiet Vina Hapsari (2003). Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dari hasil penelitiannya ini, ia menyimpulkan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsinya, *public relations* lebih dipengaruhi oleh keputusan dari pemegang kekuasaan di

lembaga/organisasi tersebut. Peneliti juga menemukan fakta bahwa sebagian strategi yang dijalankan oleh *public relations* tidak melakukan tahapan evaluasi karena keterbatasan SDM, dukungan perusahaan yang kurang, serta alokasi dana yang tidak memungkinkan. Kemudian strategi yang dia jalankan lebih ditujukan untuk menyampaikan informasi terkait perubahan yang dilakukan Merpati baru di berbagai media. Hal ini menunjukkan tentang pentingnya melakukan pre-kondisi baik untuk khalayak internal maupun eksternal.[8]

Kedua, skripsi yang berjudul ***"Peran dan Strategi Public Relations dalam Menunjang Pemasaran Internasional"***, karya Ida Kumalasari (2000). Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan tipe penelitian deskriptif-interpretatif. Skripsi ini membahas tentang peran dan strategi yang dilakukan *public relations* di PT. Mustika Ratu dalam usaha menunjang pemasaran internasional. Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa dalam menunjang pemasaran internasional di PT. Mustika Ratu peran *public relations* sangat penting, karena salah satu fungsi *public relations* di PT. Mustika Ratu adalah sebagai koordinator pemasaran, sementara strateginya adalah dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam setiap program *public relations*.[9]

Ketiga, skripsi yang berjudul ***"Peran dan Fungsi Humas PT. (PERSERO) Angkasa Pura I dalam Menghadapi Perubahan Status sebagai Bandara***

[8]Agiet Vina Hapsari, Skripsi. *Peran Public Relations PT. Merpati Nusantara Airlines dalam Proses Pre-Kondisi Menuju Merpati Baru*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, (Yogyakarta: 2003).

[9]Ida Kumalasari,. skripsi. *Peran dan Strategi Public Relations dalam Menunjang Pemasaran Internasional"*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, (Yogyakarta: 2000).

Internasional", karya Danang Triyanto (2004). Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang perbandingan peran dan fungsi *public relations* dari sebelum Bandara Adisutjipto menjadi bandara internasional dan setelahnya. Kemudian juga dijelaskan tentang peran *public relations* dalam menghadapi perubahan status tersebut.

Perubahan yang dilakukan PT. (Persero) Angkasa Pura I dalam bentuk fisik, seperti perluasan tempat menunggu, memperbanyak fasilitas umum, penambahan jumlah operator, dan perbaikan fasilitas bandara lainnya. Kemudian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerja *public relations* berubah menjadi lebih luas dan kompleks setelah perubahan status. *Public relations* tidak hanya melayani hubungan dalam negeri saja tapi juga internasional. Kemudian dalam skripsi ini, peran *public relations* dalam menghadapi perubahan status tersebut lebih banyak dalam bidang publikasi ke media, dan ikut membantu kerja manajemen serta divisi lain dalam menyiapkan perubahan status itu. Dalam skripsi ini tidak dibahas lebih lanjut bagaimana peran *public relations* dalam pembentukan dan membangun citra bandara internasional. Jadi hanya sebatas membandingkan peran dan pola kerja *public relations* dari sebelum dan setelah berubah statusnya. [10]

[10]Danang Triyanto, *Peran dan Fungsi Humas, PT. (PERSERO) Angkasa Pura I dalam Menghadapi Perubahan Status sebagai Bandara Internasional*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, (Yogyakarta: 2004).

E. Kerangka Teori

Untuk memahami masalah yang dibahas dalam penelitian ini, diperlukan suatu sudut pandang untuk menunjang sebuah penelitian yang akan menentukan dari arah mana sebuah analisis dilakukan, agar menjadi skripsi yang mudah dipahami mengenai kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam menerapkan pengobatan Thibbun Nabawi dan melihat faktor pendukung dan hambatan yang di hadapi.

Istilah kinerja atau prestasi kerja berasal dari kata Inggris *"performan-ce"*. Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, *Permormance the desired result of behavior*[11] (kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku). Maksudnya adalah bahwa kinerja pegawai atau karyawan merupakan hasil untuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Adapun menurut Cutlip-Center-Broom, praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan, keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalankan setiap praktisi humas profesional[12]. Keempat langkah itu adalah:

1. Menentukan masalah (*defining the problem),* yang meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan.

[11] John M. Ivancevich, Robert Konopaske, and Michael T. Matteson, *organizational behavior and Management* (New York: McGraw Hill Company, Inc, 2008), h. 11.

[12] Morissan, dkk, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 108-109.

2. Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*), yang digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi, yang mencangkup tindakan untuk memasukan temuan yang diperoleh pada langkah pertama dalam kebijakan dan program organisasi.
3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*), mencangkup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak dari awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
4. Evaluasi program (*evaluating the program*), mencangkup penilaian atau evaluasi atau persiapan, pelaksanaan, dan hasil-hasil program.

Menurut Ainsworth, smith dan Millership bahwa kinerja berarti suatu hasil akhir[13]. Kinerja adalah titik akhir orang, sumber daya, dan lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama-sama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu, apakah produk yang kasatmata atau jasa yang kurang terlihat langsung.[14] Sejauh interaksi ini memberikan hasil dalam tingkat dan mutu yang dikehendaki, pada level biaya yang disepakat, kinerja akan dinilai memuaskan, baik, atau mungkin luar biasa. Sebaliknya, apabila hassil itu mengecewakan, apapun alasannya, kinerja akan dinilai buruk atau merosot.

---

[13] Murray Ainsworth, dkk, *managing performance managing people*, Pengalih Bahasa Indonesia: Tanto Supriyanto (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2007), h. 5.

[14] A. Hussein Fattah, *perilaku pemimpin dan kinerja pegawai*, (Yogyakarta: Elmatera, 2014), h.12.

Kinerja Menurut A. Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Evaluasi Kinerja SDM*, merupakan istilah yang berasal dari kata *job performace* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang)", manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus menerus oleh pimpinan kepada karyawannya dengan atasannya langsung.[15] Setiap atasan disuatu perusahaan harus selalu mengontrol bagaimana kinerja para karyawannya. Dengan selalu mengawasi, mengetahui kinerja yang dilakukan, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja suatu perusahaan, dan mendapatkan hasil yang baik. Manajer harus mengadakan evaluasi kinerja dan memotivasi para karyawannya. Mengevaluasi untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan hasil baik.

Berdasarkan definisi dan tujuan-tujuan yang dikemukakan oleh Mangkunegara, maka manajemen kinerja adalah suatu proses perencanaan dan pengendalian kerja para aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya, dalam tujuan Mangkunegara berbicara tentang bagaimana adanya pehaman antara pimpinan dan bawahan dalam menyelesaikan, mengambil keputusan dan mendapatkan pemahaman yang baik tentang pekerjaan dan tanggung jawab.

[15]Elib, *Pengertian Evaluasi Kinerja*, http://elib.unikom. ac.id /files/ disk1 /454/ jbptunikompp-gdl-naslenmerr-22693-2-babii. pdf, 16 Februari 2016.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini lebih tepat dilakukan. Metode penelitian kualitatif dilakukan dalam subtansi yang wajar dan data yang mengutamakan pemahaman dalam menafsirkan makna suatu peristiwa.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah *(natural setting).*[16]

Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Di mana fungsi dan pemanfaatan peneliti kualitatif adalah digunakan oleh peneliti bermaksud meneliti sesuatu secara mendalam, dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menelaah sesuatu latar belakang misalnya tentang motivasi, peranan, nilai, sikap, dan persepsi dan digunakan peneliti yang berkeinginan untuk menggunakan hal-hal yang belum banyak diketahui ilmu pengetahuan.[17]

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini, meliputi data primer dan data sekunder.

---

[16] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.8.

[17] Prof. Dr. Lexy J. moleong, M. A, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), h. 5-7.

1) *Data primer* adalah data-data yang diperoleh dari lapangan, yakni penulis turun langsung ke lokasi penelitian. Wawancara secara mendalam, yakni mengadakan tanya jawab langsung terhadap pegawai humas dan pasien di Klinik Ibnu Sina. Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalah yang sedang dihadapi. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2) Sedangkan *data sekunder* adalah data yang dihasilkan dari kepustakaan dan sebagai pelengkap penelitian yang berkaitan dengan spesialis *(herbalis)*, dan masyarakat atau pasien yang pernah berobat di Klinik Ibnu Sina.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memahami pengamatan pendapat dan sikap seorang humas dan sekelompok masyarakat, untuk memperoleh kedalaman dan kelengkapan informasi, teknik dilakukan dengan cara peneliti secara langsung observasi, dan data didapatkan pada setting alamiah *(natural setting)*, dan berinteraksi langsung dengan pasien atau masyarakat, dan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, untuk pengambilan data yang diperlukan.

Setelah peneliti terjun langsung ke dalam masyarakat lalu dilakukan kegiatan peneliti dalam kaitannya dengan penelitian kualitatif adalah pencatatan seluruh informasi yang didapat dari sumber-sumber yang bersangkutan.

Dengan demikian, dalam pengumpulan data melalui teknik sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview)*

Wawancara merupakan salah satu hal yang terpenting dalam setiap penelitian. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data tentang bagaimana humas dalam memperkenalkan pengobatannya. Bukan hanya memberikan ilmunya tetapi mengembangkan pengobatan tradisional itu sendiri.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam pengumpulan data secara kualitatif ini penulis harus memulai penelitian dengan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti, dan dilanjutkan lagi dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung namun peneliti sebagai pengamat independen, yang hanya mencatat, menganalisis, mengamati serta membuat kesimpulan.[18] Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, guna mendapatkan data-data yang akurat tentang objek penelitian.

c. Dokumentasi

Selanjutnya teknik dokumentasi, teknik ini bertujuan untuk mencari data-data berupa, internet, brosur, catatan, buku, gambar, surat kabar, majalah dan agenda yang berkaitan dengan penelitian. Metode dokumentasi ini merupakan sumber pendukung atau sekunder dalam proses penyusunan skripsi ini.

[18]Prof. Dr. Sugiyono,*Op. Cit,* h. 06.

3. Teknik Analisis Data

Dalam buku Dr. Sugiyono, Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data). Yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
b. *Data Display* (Penyajian Data). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar-kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
c. *Conclusion Drawing* (*Verification*). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Teknik yang digunakan dalam analisa data ini adalah dengan cara kualitatif, yaitu menyajikan dan menguraikan materi-materi yang berkaitan

dengan permasalahan yang dibahas yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dapat disimpulkan secara kualitatif yaitu mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun dalam skripsi ini dituangkan dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut :

Bab Pertama, berisi tentang pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, teknik analisis penelitian dan sistematika pembatasan.

Bab Kedua, merupakan landasan teori, pengertian kinerja, pengertian humas, teori kinerja humas dalam meningkatkan citra, pengertian citra dan pengertian pengobatan Thibbun Nabawi.

Bab Ketiga, berisikan tentang kondisi lokasi penelitian, yang menjelaskan secara singkat sejarah berdirinya Klinik Ibnu Sina, letak geografis (alamat), visi dan misi, motto, keanggotaan terapisnya, sarana dan prasarana Klinik Ibnu Sina.

Bab Empat, membahas kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang dan membahas tentang apa saja pendukung dan hambatan yang di hadapi kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang.

Bab Kelima, adalah berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hubungan Masyarakat

1. Pengertian Humas

Di dalam buku Teori dan Profesi Kehumasan, M. Linggar Anggoro menuliskan arti dari humas, yaitu:

> Pada dasarnya, humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkanpesantren dan usaha bersama seperti Gerakan Nasional Orang Tua Asuh (GN-OTA) pun memerlukan humas.[19]

Adapun menurut Cutlip-Center-Broom, praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan, keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalankan setiap praktisi humas profesional[20]. Keempat langkah itu adalah:

1. Menentukan masalah (*defining the problem),* yang meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan.

---

[19]M. LinggarAnggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia. (*Jakarta: Bumi Aksara,2008), h. 1.

[20]Morissan,dkk, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2010),h. 108-109.

2. Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*), yang digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi, yang mencangkup tindakan untuk memasukan temuan yang diperoleh pada langkah pertama dalam kebijakan dan program organisasi.
3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*), mencangkup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak dari awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
4. Evaluasi program (*evaluating the program*), mencangkup penilaian atau evaluasi atau persiapan, pelaksanaan, dan hasil-hasil program.

Keempat langkah tersebut memiliki fungsi yang sama pentingnya namun proses harus diawali dengan kegiatan inteligen yaitu mengumpulkan informasi untuk menentukan apa masalahnya. Informasi dan pemahaman yang dikembangakan pada langkah pertama akan mendorong praktisi humas untuk melakukan tingkah langkah selanjutnya. Dalam praktiknya, keempat langkah tersebut tidak selalu dapat dikontak-kontakkan atau dipisahkan secra tegas karena proses pemecahan permasalah humas berlangsung secara terus-menerusdan berputar (*cyclical*). Dan karenangkah langkah keempat terseebut bersifat berputar, maka dapat terjadi tumpang tindih (*overlapping*) pada awal dan akhir dari masing-masing bagian. Tumpang tindih yang paling intensif terjadi antara langkah pertama (penentuan masalah) dan langkah keempat (evaluasi program) yang berlangsung dalam situasi dinamis.

Public relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Kegiatan utama dari humas/PR dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atau organisasi tersebut, merupakan bentuk kegiatan *Two Ways Communication*adalahciri khas dari fungsi dan peranan *public relations*.[21]

Dr. Rex Harlow dalam bukunya berjudul, *A Model For Public Relations Education For Professional Practices* yang diterbitkan oleh *Internastional Public Relations Asssociation* (IPRA), menyatakan bahwa:

> "*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, yang melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, dan mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, dan bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama".[22]

Lembaga *public relations* di Amerika Serikat mendefenisikan *public relations*sebagai "usaha yang direncanakan secara terus menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan

[21]Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi,* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Perdasa, 2003), h. 14.

[22]Rosadi Ruslan,*Ibid,* h.16.

masyarakatnya".[23] Pengertian timbal balik itu menuntut penghargaan terhadap kekuatan dan kelemahan, peluang, sasaran dan masalah-masalah yang dihadapi organisasi, juga menuntut pengakuan atau penerimaan terhadap kebutuhan setiap kelompok yang mempunyai kepentingan di dalamnya.

J.C.Seidel dan W.Emerson Rech menjelaskan bahwa *public relations* adalah proses yang berkesinambungan, seni menanamkan suatu rencana dan sebagainya. Yang berpendapat sama dengan *International Public Relations Association* (IPRA) bahwa *public relations* (PR) merupakan fungsi manajemen tercatat sejumlah pengarang, antara lain Glenn dan Denny Griswold. Definisi *public relations* (PR) yang disepakati *International Public Relations Association* IPRA tersebut oleh paraanggotanya diseluruh dunia, terus digunakan untuk mengembangkan secara teoritis dan praktis.[24]

Humas merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relations*atau PR, kedua istilah ini akan dipakai secara bergantian itu terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya. Humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling

---

[23]Colin Coulson Thomas,*Public Relations Pedoman Praktis Untuk PR*, (Jakarta: BumiAksara, 2005), h.3.

[24]Sr. Maria Assumpta, *Dasar-dasar Public Relations*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), h. 11-12.

pengertian, saling percaya, dan saling membantu atau kerjasama.[25] Pemahaman pertama humas sebagai aktivitas akan banyak membahas tentang pentingnya aktivitas humas bagi sebuah organisasi atau perusahaan, kemudian selain memiliki tujuan seperti disebut di atas, pada akhirnya akan dihubungkan dengan tercapainya citra positif perusahaan.

Menurut definisi kamus terbitan *Institute Of Public Relations* (IPR), yakni sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan bulan November 1987, "Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya".[26] Jadi, humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang di organisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau dadakan.

Dari beberapa definisi *public relations* yang telah dikemukakan oleh para pakar *public relations* di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa definisi *public relations* adalah suatu profesi atau lembaga yang bertujuan untuk menanamkan *goodwill,* kepercayaan, saling adanya pengertian antara publik internal dan publik eksternal untuk keberhasilan suatu perusahaan, lembaga atau instansi, dan menumbuhkan citra yang baik dari publiknya.

---

[25]Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas,* (Jakarta: ghalia Indonesia, 2002), h.10.
[26]M. Linggar Anggoro,*Op Cit,* h. 2.

Demi menghindari salah pengertian, kita lihat saja makna baku atau defenisi dari istilah humas tersebut dan langsung dari kamus induk yang paling sering dijadikan acuan bagi kalangan praktisi humas.

2. Tujuan Humas

Humas pada hakikatnya adalah aktivitas, yang dapat dianalogikan dengan tujuan komunikasi, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikannya. Maka, tujuan humas adalah terjaga dan terbentuknya kognisi, afeksi, dan perilaku positif publik terhadap organisasi atau lembaga.[27]Dengan demikian, rumusan yang paling tepat mengenai tujuan humas adalah sebagai berikut :

1. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian *(Aspek Kognisi),* tujuan humas pada akhirnya adalah membuat publik dan organisasi dan lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Dengan demikian, aktivitas kehumasan haruslah menunjukan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan mengerti tersebut. Sifat komunikasinya cenderung informatif saja.
2. Menjaga dan membentuk saling percaya *(Aspek Afeksi),* sikap saling percaya keberadaanya masih bersifat laten *(tersembunyi),* yakni ada pada keyakinan seseorang akan kebaikan atau ketulusan orang lain dan juga pada keyakinan organisasi atau lembaga akan kebaikan atau ketulusan publiknya. Kebaikan

[27]Frida Kusumastuti,*Op, Cit*, h. 22.

atau ketulusan masing-masing dapat diukur dengan etika moral maupun materil yang ditanamkan dan ditunjukan masing-masing.

3. Memelihara dan menciptakan kerja sama*(Aspek Psikomotoris),* tujuan berikutnya dengan komunikasi diharapkan akan terbentuknya bantuan dan kerja sama nyata. Artinya, bantuan dan kerja sama ini sudah dalam bentuk perilaku atau termanifestasikan dalam bentuk tindakan tertentu.

Mengacu pada tiga tujuan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa setelah pengetahuan atau pikiran dibuka, emosi atau kepercayaan disentuh maka selanjutnya perilaku positif dapat diraih. Pada akhirnya, semua itu kembali pada tujuan yang lebih besar, yakni terbantuknya citra atau *image* yang favourable terhadap organisasi lembaga di mana humas berada

3. Ruang Lingkup Humas

Menurut Cutlip-Center-Broom dalam bukunya *Effektive Public Relations* rung lingkup humas mutakhir mencangkup tujuh bidang pekerjaan, yaitu: publisitas, iklan, *press agentry, public affairs,* manajemen isu, lobi dan hubungan investor.[28]

Ruang lingkup pekerjaan humas sebagaimana dikemukakan Cutlip dan rekan tersebut di atas sebenarnya masih dapat dipadatkan menjadi enam bidang pekerjaan, yaitu dengan menjadikan iklan sebagai bagian dari pemasaran dan menggabungkan

[28]Morissan, dkk, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 14.

press agentry ke dalam publisitas karena pada dasarnya *press agentry* merupakan bagian dari publisitas sementara iklan menjadi suatu salah satu kegiatan pemasaran.

Dengan demikian, ruang lingkup pekerjaan humas dapat dibagi menjadi enam bidang pekerjaan,[29] yaitu:

1. *Publisitas,* yaitu kegiatan menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa. Dengan kata lain, publisitas adalah upaya orang atau organisasi agar kegiatannya diberitakan media massa.
2. *Pemasaran,* dalam praktinya pekerjaan bagian pemasaran meliputi antara lain melakukan penelitian, mendesain produk, mengemas produk (*packaging*), menentukan harga (*pricing*), melakukan promosi dan distribusi produk.
3. *Public affair,* dapat didefenisikan sebagai bidang khusus dengan pemerintah dan komunitas lokal agar dapat mempengaruhi kebijakan publik.
4. *Issues management* (Manajemen isu), merupakan upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upayaorganisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya.
5. Lobi, orang yang melakukan lobi disebut dengan *lobyis* yang berasal dari kata bahasa Inggris *"lobbyist".*Lobi adalah bidang kuhusus humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan pemerintah utamanya untuk tujuan memengaruhi peraturan dan perundang-undangan.

[29]Morissan, *Ibid,* h. 15.

6. Fungsi hubungan investor atau *Investor Relations* (IR) menjadi bagian dari fungsi humas. Tugas hubungan investor sangat sering berkaitan dengan masalah-masalah keuangan sehingga bidang ini sering pula disebut dengan *financial relations*.

B. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja atau prestasi kerja berasal dari kata Inggris *"performance".* Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, *Permormance the desired result of behavior*[30](kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku). Maksudnya adalah bahwa kinerja pegawai atau karyawan merupakan hasil unjuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan.[31]

Menurut Ainsworth, Smith dan Millership bahwa kinerja berarti suatu hasil akhir.[32]Kinerja adalah titik akhir orang, sumber daya, dan lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama-sama dengan maksud untuk menghasilkan hal-hal tertentu, apakah produk yang kasatmata atau jasa yang kurang terlihat langsung.[33] Sejauh interaksi ini memberikan hasil dalam tingkat dan mutu yang dikehendaki, pada level biaya yang disepakati, kinerja akan dinilai memuaskan, baik, atau mungkin luar biasa. Sebaliknya, apabila hasil itu mengecewakan, apapun alasannya, kinerja akan

---

[30] John M. Ivancevich, Robert Konopaske, and Michael T. Matteson, *Organizational Behavior And Management,* (New York: McGraw Hill Company, Inc, 2008), h. 11.

[31]Dr.HusseinFattah, M.M, *Perilaku Pemimpin Dan Kinerja Pegawai*, (Jakarta: Elmatera, 2014), h. 11.

[32] Murray, Ainsworth, dkk, *Managing Performance Managing People, Pengalih Bahasa Indonesia: Tanto Supriyanto*, (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2007), h. 5.

[33]Dr. Hussein Fattah,*Op, Cit*, h.12.

dinilai buruk atau merosot. Pendapat di atas menitikberatkan bahwa kinerja seorang pegawai atau karyawan adalah hasil atau keluaran (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu organisasi atau institusi.

Kinerja Menurut A. Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Evaluasi Kinerja SDM*, manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus menerus oleh pimpinan kepada karyawannya dengan atasannya langsung.[34] Setiap atasan disuatu perusahaan harus selalu mengontrol bagaimana kinerja para karyawannya. Dengan selalu mengawasi, mengetahui kinerja yang dilakukan, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja suatu perusahaan, dan mendapatkan hasil yang baik. Manajer harus mengadakan evaluasi kinerja dan memotivasi para karyawannya. Mengevaluasi untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

Selanjutnya, Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *job performace* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang)".[35]Menurut A. Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Evaluasi Kinerja SDM*, manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus menerus oleh pimpinan kepada karyawannya dengan atasannya langsung. Setiap atasan disuatu perusahaan harus selalu mengontrol bagaimana kinerja para

[34]Elib, *Pengertian Evaluasi Kinerja*, http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/454/jbptunikompp-gdl-naslenmerr-22693-2-babii.pdf, 16 Februari 2016.

[35]Elib, *Pengertian Evaluasi Kinerja, Ibid*, 16 Februari 2016.

karyawannya.Dengan selalu mengawasi, mengetahui kinerja yang dilakukan, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja suatu perusahaan, dan mendapatkan hasil yang baik.

Berdasarkan definisi dan tujuan-tujuan yang dikemukakan oleh Mangkunegara, maka manajemen kinerja adalah suatu proses perencanaan dan pengendalian kerja para aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya, dalam tujuan Mangkunegara berbicara tentang bagaimana adanya pehaman antara pimpinandan bawahan dalam menyelesaikan, mengambil keputusan dan mendapatkan pemahaman yang baik tentang pekerjaan dan tanggung jawab.

Kinerja menurut Aguinis adalah *about behavior or what employees do, not about what employees produce or the outcomes of their work.* Kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan oleh karyawan, bukan tentang apa yang diproduksi atau yang dihasilkan dari pekerjaan mereka.[36]Maksudnya disini adalah karyawan bekerja dengan orang lain di dalam dan di luar unit dengan maksud untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja. Dalam kaitannya dengan keberhasilan organisasi variabel kinerja perlu mendapat perhatian oleh pengelolah organisasi untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Menurut Daft bahwa penilaian kinerja terdiri atas langkah-langkah dari peninjauan dan penilaian kinerja karyawan, merekam penilaian, dan menyediakan

[36]Dr. Hussein Fattah,*Op, Cit*, h. 13.

umpan balik kepada karyawan.[37]Selama penilaian kinerja, atasan yang terampil memberikan umpan balik dan pujian berkenaan dengan elemen-elemen yang pantas dari kinerja pegawai atau karyawan. Atasan juga menggambarkan area-area kinerja yang membutuhkan peningkatan. Pegawai atau karyawan dapat menggunakan informasi ini untuk mengubah kinerjanya.Menurut Dharma, evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi.

Pendapat tentang kinerja yang dikemukakan sebelumnya memberikan indikasi bahwa kinerja berhubungan dengan aspek perilaku seseorang dalam melakukan tugas organisasi sesuai wewenang yang telah ditetapkan. Pendapat lain tentang pengertian kinerja secara lebih rinci dikemukakan, bahwa aspek yang lebih luas sehubungan dengan lingkup dari kinerja. Kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai organisasi, pemahaman terhadap isu-isu yang berhubungan dengan tanggung jawabnya, disiplin, dan berkomunikasi dengan baik.[38]

Beberapa definisi di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah perilaku kerja yaitu apa yang dilakukan karyawan. Seorang anggota organisasi mengemban suatu tanggung jawab tertentu, yang harus dilakukan dengan tepat dan jelas, maka kinerja seseorang tidak dapat diukur dengan tepat. Di samping itu, anggota organisasi

[37]Dr. Hussein Fattah,*Op, Cit,* h. 15.
[38]Dr. Hussein Fattah, *Op, Cit*, h. 11.

tersebut harus juga memahami tanggung jawab yang dibebankan kepadanya agar dapat mengembangkan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan kata lain, kinerja seseorang dapat diukur bila orang tersebut memiliki tanggung jawab yang jelas.

Pengukuran kinerja adalah suatu proses, penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.Manajemen kinerja berkaitan dengan penciptaan budaya dimana pembelajaran, pengembangan organisasi dan individu merupakan proses berkelanjutan.[39]

Manajemen kinerja tidak hanya memfokuskan pada keluaran dan hasil kerja langsung dari sumber daya manusia, namun manajemen kinerja harus memperhatikan manfaat dan dampak hasil kerja. Komunikasi perlu dibangun, dimana dialog antara atasan dan anggota timnya berlangsung secara berkelanjutan untuk merumuskan harapan dan membagi informasi tetang misi organisasi.[40]

Dengan demikianmanajemen kinerja mencangkup suatu proses pelaksanaan kinerja, tentang bagaimana kinerja dijalankan. Manajemen kinerja diawali dengan suatu perencanaan tentang bagaimana merencanakan tujuan yang diharapkan di masayang akan datang, dan menyusun sumber daya dan kegiatan yang diperlukan

[39]Muhammad Afrizal, *Op, Cit,*h. 44.
[40]Muhammad Afrizal, *Op, Cit,* h. 45.

untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam perencanaan dirumuskan tentang tujuan dan harapan di masa depan.

Tolok ukur kinerja atau *performance strandard* adalah daerah atau wilayah kinerja jabatan atau unit kerja perusahaan yang dapat diterima atau ditolak terkait dengan upaya perusahaan atau mencapai visi dan misinya.[41] Tolok ukur, pagu kinerja atau *performance standard* menjadi pedoman utama dalam menentukan hasil penilain apakah pegawai dapat mencapai target jabatannya ataukah tidak. Dalam hal tersebut, tolok ukur kinerja jabatan merupakan alat utama yang penetapannya merupakan turunan dan visi misi perusahaan yang lalu menentukan target organisasi perusahaan setelah para pemegang saham menetapkannya.

C. Kinerja Humas dalam Meningkatkan Citra

Kinerja berhubungan dengan aspek perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas organisasi sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan. Pendapat lain tentang pengertian kinerja secara lebih rinci dikemukakan, bahwa aspek yang lebih luas sehubungan dengan lingkup dari kinerja. Kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai

---

[41]Wungu Jiwo,*Tingkatkan kinerja perusahaan anda dengan merit system*,(Jakarta: PT RajaGrafindo, 2003), h. 53-54.

[13]M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 1.

organisasi, pemahaman terhadap isu-isu yang berhubungan tanggung jawabnya, disiplin, dan berkomunikasi dengan baik.

Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan antara lain adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraihnya sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dalam jumlah yang besar, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial komitmen mengadakan riset, dan sebagainya. Apa yang dimaksud dengan citra perusahaan (ada pula yang menyebutkan sebagai citra lembaga) adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja.[42]

Charles H. Prout dalam karyanya berjudul *Organizations and function of the dorporate public relations and departement*, yang dimuat dalam bukunya Lesy,s *Public Relations Handbook*, yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy mengatakan ada empat jenis pelayanan dasar yang harus dipraktekkan, yaitu :

1. Nasihat (*Advice and Counsel*), nasihat perlu diberikan *public relations* mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kehumasan, baik kepada manajemen perusahaan maupun manajemen bagian giro atau yang lain.
2. Pelayanan komunikasi *(Communications Service*), pelayanan komunikasi merupakan tugas humas, yang dikomunikasikan adalah informasi mengenai

[42]M. Linggar Anggoro,*Op Cit*, h. 62.

perusahaan dan segala kegiatannya kepada berbagai publik yang berkepentingan melalui media yang tepat.

3. Pengkajian humas (*Public Relations Research*), jika pelayanan komunikasi merupakan pelayanan dari dalam keluar, pengkajian humas merupakan komunikasi dari luar ke dalam, dengan kata lain penelaahan terhadap opini publik yang berpengaruh terhadap perusahaan.
4. Promosi humas (*Public Relations Promotion*), kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh *public relations* atau humas amat menunjang upaya pencapaian tujuan, tentunya dalam peningkatan produksi yang pada akhirnya berupa keuntungan finansial.

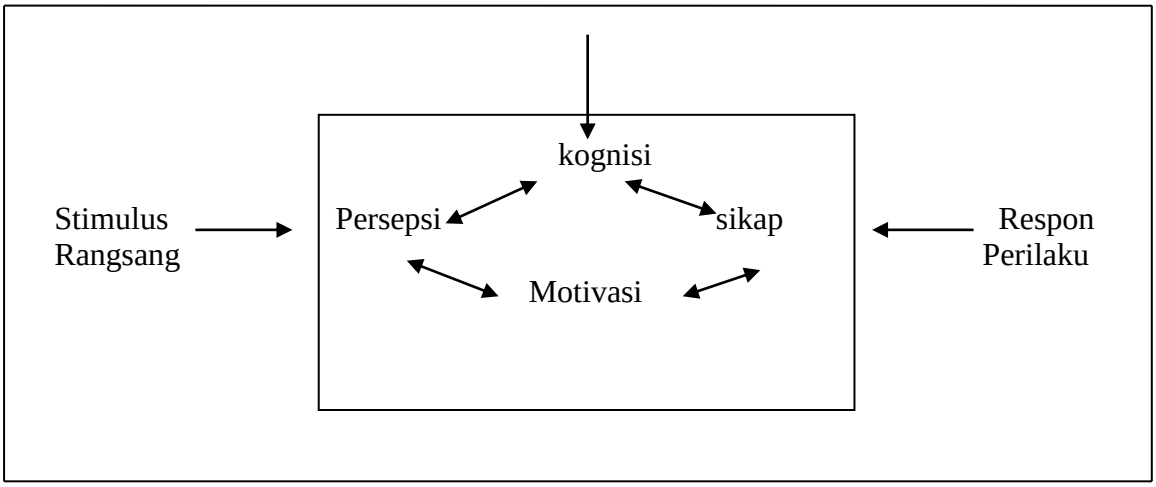
Teori daridefinisi *public relations* menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Centre, dalam bukunya berjudul *Effective Public Relations* ialah bagaimana berkomunikasi secara efektif dan efisien melalui teknik dan tahapan proses penggiatan dalam manajemen humas/PR sebagai komponen-komponennya, yaitu *fact finding, planning communicating, dan evaluating* (pencarian fakta, perencanaan, berkomunikasi, dan pengawasan).[43]Prinsip dalam proses komunikasi akan berupaya bagaimana caranya suatu pesan (*message*) yang disampaikan itu dapat menimbulkan dampak atau efek pada komunikan.

Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John S. Nimpoeno, dalam laporan

[43]RosadyRuslan, *Praktik dan solusi Public Relations dalam situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 43.

penelitian tentang tingkah laku konsumen, seperti yang dikutip Danasputra, bahwa komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan,[44] sebagai berikut:

Model pembentukan citra pengalaman mengenai stimulus



Model gambar : 2.1
Sumber : struktur kognitif oleh John S. Nimpoeno

Model pembentukan citra menunjukan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada invidu dapat diterima atau ditolak. Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai "*picture in our head*" oleh Walter Lipman. Jika stimulus mendapat perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsang tersebut. **Persepsi** diartikan sebagai hasil

[44]Soleh Soemirat,*Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), h. 115

pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.

Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan hidup individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

Kognisi yaitu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. **Motif** adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu.

Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Sikap mengandung aspek evaluatif, artinya mengandung

nilai menyenangkan atau tidak menyanangkan. Sikap ini juga dapat diperteguh atau diubah.

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan atau lembaga di benak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya.

Komunikasi yang sifatnya terbuka dari organisasi, mutlak penting dan harus terjadi bila organisasi ingin berkembang maju. Sumber informasi sangat penting sebagai langkah membuat keputusan. Yang jelas seluruh program kerja PR/humas, pada kegiatan sekecil apapun, paling tidak harus melalui lima elemendasar yang perlu dicermati, karena awal dan perencanaa yang baik itu, pasti akan menghasilkan hasil yang baik juga. [45]

1. Pengumpulan data

   Data ini berasal dari peristiwa yang terjadi, dokumen, sejarah, informasi lisan/tertulis, majalah, berbagai macam koran, sangat penting data yang aktual, objektif, dan seterusnya. Semuanya harus bisa secara cepat dan akurat dibaca PR untuk diseleksi dan diolah.

[45]Sr. Maria Assumpta, *Op*, *Cit*, h, 272.

2. Analisis data

   Semua data dipertimbangkan kekuatan dan kelemahannya sehingga menghasilkan diagnosa. Di sini perlu diperhatikan munculnya interprestasi yang bersifat subjektif.

3. Strategi dan penentuan media/sarana

   Kita harus mengetahui terlebih dahulu sasaran publiknya, kemudian mengetahui relasi yang bisa memberatkan dan hambatan. Oleh karena itu,seorang PR memerlukan berbagai macam pengetahuan dan pengalaman.

4. Pelaksanaan

   Tidak semua orang bisa begitu saja melakukan PR. Kadang-kadang dalam hal yang cukup besar diperlukan penasihat sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan orang yang tepat.

5. Evaluasi

   Evaluasi di sini maksudnya adalah, pada setiap kegiatan dan secara keseluruhan. Evaluasi ini akan sangat berharga untuk kegiatan yang dilakukan dimasa mendatang.

Untuk meningkatkan citra yang diinginkan, maka suatu perusahaan atau organisasi harus dapat melakukan komunikasi yang efektif kepada target sasarannya baik internal maupun eksternal. Prosesmeningkatkan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui

citra suatu perusahaan atau lembaga dibenak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya.

D. Pengertian citra

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations.* Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.[46]

Terciptanya suatu citra perusahaan *(coorporate image)* yang baik dimata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan. Misalkan, akan menularkan "citra" yang serupa kepada semua produk barang dan jasa yang dihasilkannya, termasuk bagi para pekerjanya *(employeedrelations)* akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri, akan menimbulkan *sense of belonging* terhadap *company* tempat mereka bekerja.[47]

---

[46]Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi,* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Perdasa, 2003), h. 68.

[47]Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis Dan Pemulihan Citra*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1995), h. 50.

Pengertian citra itu sendiri abstrak tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian, penerimaan, kesadaran, dan pengertian, baik semacam tanda respek dan rasa hormat, dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas perusahaan sebagai sebuah badan usaha ataupun terhadap personilnya (dipercaya, profesional, dan dapat diandalkan dalam pemberitaan pelayanan yang baik).[48]

Praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, para personilnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menjadikan orang-orang lain memahami sesuatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau perusahaan yang diwakilinya.

Menurut Bill Canton dalam Sukatendel, mengatakan bahwa citra adalah *the impressions, the feeling, the conceptio which the public has of a company; a concioussly created impression of an object, person or organzation"* (Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi). Jadi, ungkap Sukatendel, citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Istilah lain adalah *Favourable Opinion* (komoditas yang rapuh/mudah pecah).[49]

---

[48]Rosady Ruslan, *Ibid,* h.50.
[49]Soleh Soemirat,*Op, Cit,* h.111.

Jadi, ungkap Sukadendel, citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan.[50]

Frank Jefkins, dalam bukunya *Public Relations Technique*, menyimpulkan bahwa secara umum, citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.[51]Dalam buku *Essential of Public Relations*, Jefkins menyebutkan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Jalaludin Rakhmat dalam bukunya, psikologi komunikasi menyebutkan bahwa citra adalah realitas, citra adalah dunia menurut persepsi, Solomon, dalam Rakhmat, mengemukakan sikap pada seseorang atau sesuatu bergantung pada citra kita tentang orang atau obyek tersebut.

---

[50]Soleh Soemirat,*Op, Cit,*h. 113.
[51]SolehSoemirat,*Op,Cit,* h. 114.

Sehubungan dengan informasi dan komunikasi itu, timbul beberapa pertanyaan, informasi apa yang dikomunikasikan, siapa yang mengkomunikasikan, siapa yang dijadikan sasaran komunikasinya, dan lain sebagainya. Dalam hubungannya dengan citra dan penampilan, tampak bahwa citra dan penampilan tidak pernah secara tepat. Citra menjadi sasaran faktor-faktor yang sama sekali diluar kontrol kita. Mengenai faktor-faktor yang dapat kita pengaruhi dan yang mempengaruhi citra kita, jelas bahwa kegiatan mengkomunikasikan informasi yaitu cara menyalurkan penampilan kita sangatlah penting merupakan kebijaksanaan informasi.[52]

Jadi, pentingnya citra bagi suatu organisasi atau perusahaan semakin bertambah karena pada tahun-tahun terakhir, hakikat organisasi atau perusahaan telah dibahas secara luas dalam lingkaran-lingkaran bisnis dan manajemen, untuk menanggapi suatu dugaan umum mengenai bisnis masa kini yang perlu mengalami perubahan mendasar baik untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis baru maupun untuk berkelanjutan secara ekologis. Dengan demikian, organisasi atau perusahaan mana pun juga tidak terlepas dari hubungannya dengan lingkungan sekitarnya.

Dua konsep penting dari humas tersebut diidentifikasikan oleh G.Sachs dalam karyanya *The Extent and Intention of PR Information Activities* sebagai berikut : "Citra"*(image)* adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang

[52] M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasi di Indonesia,* (Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2000), h.59.

mempunyai kelompok-kelompok kepentingan yang berbeda. Penampilan *(profile)* adalah pengetahuan mengenai suatu sikap terhadap kita yang kita inginkan mempunyai ragam kelompok kepentingan.

Penjelasan G.Sach, yang disitir Effendy, di atas bahwa citra adalah dunia sekeliling kita yang memandang kita. Penampilan adalah definisi kita sendiri dari titik pandang mengenai kita. Sifat penampilan selalu berorientasi ke masa depan, dan citra menimbulkan efek tertunda serta menjadi subjek berbagai kendala dan gangguan.[53]

Menurut Frank Jefkins, dalam bukunya Hubungan Masyarakat (Intermasa), ada beberapa jenis citra (*image*) yang dikenal di dunia aktivitasnya hubungan masyarakat (*Public Relations*), dan dapat dibedakan satu dengan yang lain[54], sebagai berikut:

1. Citra cermin (*mirror image*)

   Pengertian di sini bahwa citra cermin yang diyakini oleh perusahaan bersangkutan terutama para pimpinannya yang selalu merasa dalam posisi baik tanpa mengacuhkan kesan orang lain. Setelah diadakan studi tentang tanggapan kesan dan citra di masyarakat ternyata terjadi perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan citra di lapangan, bisa terjadi justru mencerminkan "citra" negatifnya yang muncul.

---

[53]Hikmahtul Fajri, *"Strategi Public Relations atau HumasKementrian Agama Sumatera Selatandalam Membangun Citra Instansi Kementrian"*, Skripsi UIN Raden Fatah Palembang, 2015.

[54]Rosadi Ruslan,*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi,* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Perdasa, 2003), h. 70-72.

2. Citra kini (*current image*)

Citra merupakan kesan yang baik diperoleh dari orang lain tentang perusahaan atau organisasi atau hal yang lain berkaitan dengan produknya. Berdasarkan pengalaman dan informasi kurang baik penerimaanya, sehingga dalam posisi tersebut pihak Humas/PR akan menghadapi resiko yang sifatnya permusuhan, kecurigaan, prasangka buruk (*prejudice*), dan hingga muncul kesalahpahaman (*misunderstanding*) yang menyebabkan citra kini yang ditanggapi secara tidak adil atau bahkan kesan yang negatif diperolehnya.

3. Citra keinginan (*wish image*)

Citra keinginan ini adalah seperti apa yang ingin dan dicapai oleh pihak manajemen terhadap lembaga/perusahaan, atau produk yang ditampilkan tersebut lebih dikenal (*good awareness*), menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif diberikan (*take and give*) oleh publiknya atau masyarakat umum.

4. Citra perusahaan (*corporate image*)

Jenis citra ini adalah yang berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan (*corporate image*) yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publikya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidan marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial (*social care*) sebagainya. Dalam hal ini pihak Humas/PR berupaya atau bahkan ikut bertanggung jawab

untuk mempertahankan citra perusahaan, agar mampu mempengaruhi harga selamanya tetap bernilai tinggi (*liquid*) untuk berkompetisi di pasar bursa saham.

5. Citra serbaneka (*multiple image*)

Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan di atas, misalnya bagaimana pihak Humas/PR-nya akan menampilkan pengenalan (*awareness*) terhadap identitas perusahaan, atribut logo, *brand's name,* seragam (*uniform*) para front liner, sosok gedung, dekorasi lobby kantor diunifikasikan atau diidentikkan ke dalam citra serbaneka (*multiple image*) yang diintegrasikan terhadap citra perusahaan (*corporate image*).

6. Citra penampilan (*performance image*)

Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subyeknya bagaimana kinerja atau penampilan diri (*performance image*) para profesional pada perusahaan bersangkutan. Misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanannya, menyambut telepon, tamu, dan pelanggan serta publiknya, harus memberikan kesan yang selalu menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik. Mungkin masalah citra penampilan ini kurang diperhatikan atau banyak disepelekan orang. Misalnya, dalam hal mengangkat secara langsung telepon yang sedang berdering tersebut dianggap sebagai tindakan interupsi, termasuk si penerima telepon masuk tidak

menyebut identitas nama pribadi atau perusahaan bersangkutan merupakan tindakan kurang bersahabat dan melanggar etika.

E. Pengertian Pengobatan Thibbun Nabawi

Istilah atau sebutan "thibbun nabawi" sebenarnya tidak ada pada zaman Nabi Muhammad SAW.Nabi sendiri tidak pernah membuat klasifikasi bahwa ini termasuk thibbun nabawi dan itu bukan. Istilah thibbun nabawi dimunculkan oleh para dokter muslim sekitar abad ke-13 Masehi untuk memudahkan klasifikasi ilmu kedokteran. Thibbun nabawi dipakai untuk menunjukan ilmu-ilmu kedokteran yang berada dalam bingkai keimanan kepada Allah SWT., serta bimbingan Al-quran dan As-sunnah, yang dibedakan dengan ilmu-ilmu kedokteran yang tumbuh liar sehingga bertentangan dengan Al-Quran dan As-Sunnah, seperti yang terjadi pada zaman sebelum datangnya Islam.[55]

Kehebatan dan keagungan agama Islam melalui lisan Rasulullah adalah sebuah fakta yang sangat ilmiah, sangat aktual, dan tidak perlu ditelaah dahulu. Oleh karena itu, fakta tentang thibbun nabawi ini seharusnya melekat erat dalam hati setiap muslim dalam kehidupan sehari-hari karena contoh terbaik dan dokter terbaik bagi umat Islam adalah firman Allah SWT melalui lisan Muhammad SAW.

---

[55]Aiman Bin 'Abdul Fattah,*Keajaiban Thibbun Nabawi: Bukti Ilmiah dan RahasiaKesembuhandalam Metode Pengobatan Nabawi*, (terj. Hawin Murtadlo, Solo: al-Qowam, 2005),
h. xx.

Definisi thibbun nabawi, secara lengkap harus mencakup beberapa hal yaitu, thibbun nabawi adalah pengobatan yang memakai alat, bahan-bahan, metode dan cara kerja seperti pada zaman Nabi Muhammad SAW., thibbun nabawi adalah pengobatan yang diamalkan atau ditetapkan para Nabi, sahabat, tabi'-tabi'in dan para pengikutnya, thibbun nabawi adalah pengobatan yang menjaga akal, nasab, jiwa, jasad, dan kehormatan manusia, thibbun nabawi adalah pengobatan yang tidak bercampur dengan sesuatu yang haram, syirik, khurofat atau bid'ah,dan thibbun nabawi adalah pengobatan yang menjadikan Allah SWT., sebagai penyembuh yang tidak mengurangi ketawakalan.[56]

Pengobatan nabawi (thibbun nabawi) menjadi suatu pengobatan alternatif bernuansa religi yang mulai banyak diminati, karena dengan sedikitnya biaya yang digunakan, pengobatan ini telah berhasil menyembuhkan berbagai macan penyakit kronis yang biasanya hanya bisa disembuhkan dengan biaya pengobatan yang sangat tinggi. Metode-metode pengobatan dengan bekam, madu, habbatussauda, minyak zaitun, kam'ah, itsmid, talbinah, qusthul bahri, dan lain-lain sebagai bagian dari pengobatan nabawi telah menampakan eksistensinya sebagai obat mujarab yang menyembuhkan sebuah jenis penyakit, selain penyakit tua, dengan izin Allah.[57]

Ibnu Kholdun dalam Muqodimahnya mengatakan bahwa kedokteran Islam, yang juga disebut thibbun nabawi atau kedokteran Nabi, muncul sebagai hasil

---

[56]Wadda' A. Umar,*Sembuh dengan Satu Titik,. Bebas stroke dengan bekam,* (Surakarta: thibbiah, 2010), h. 25.

[57]Aiman Bin 'Abdul, Fattah,*Op. Cit*, h. sampul akhir.

integrasi ilmu kedokteran Yunani, Persia, India, Cina, dan Mesir, yang kemudian dipandu dengan wahyu Nabi, sehingga terjadi kesyirikan, tahayul dan khurofat,serta dipenuhi keimanan dan ketaqwaan kepada Allah.[58]Thibbun nabawi adalah fakta. Ia keluar dari pelita kenabian, yaitu dari wahyu yang di berikan kepada Nabiyang tidak berbicara berdasarkan nafsu, karena itu, tidak ada yang menolaknya selain manusia yang cacat imannya dan rusak fitrahnya. (Dr. Syaikh Muhammad bin 'Abdul Mun'im)

Harus diakui, bahwa kaum muslimin saat ini jarang sekali yang ingin mendalami dan mengamalkan ilmu kedokteran warisan Nabi. Di antara sebagian kedokteran warisan Nabi (thibbun nabawi) yang dilupakan itu contohnya adalah pengobantan bekam (al-hijamah). Bahkan banyak di antara umat Islam yang sama sekali belum pernah mendengar istilah "bekam", dan ini sangat naif sekali. Karena bekam adalah sebuah kekayaan terpendam, mutiara tersembunyi, dan Sunnah Nabi yang memiliki mukjizat medis yang dahsyatsebagai penyembuh dari segala penyakit, dengan izin Allah.[59]

Kehebatan dan keagungan agama Islam melalui lisan Rasulullah SAW adalah sebuah fakta yang sangat ilmiah, sangat aktual, dan tidak perlu ditelaah dahulu. Oleh karena itu, fakta tentang thibbun nabawi ini seharusnya melekat erat dalam hati setiap

[58]Aiman Bin 'Abdul, Fattah,*Op, Cit,* h. Xxii.

[59]Syihab Al-Badri Yasin,*Bekam Sunnah Nabi Dan Mukjizat Medis,* (Solo: Al-Qowam, 2005), h. sampul akhir.

muslim dalam kehidupan sehari-hari karena contoh terbaik dan dokter terbaik bagi umat Islam adalah Firman AllahSWT melalui lisan Nabi Muhammad SAW.[60]

Thibbun Nabawi adalah metode pengobatan yang dijelaskan oleh Nabi Muhammad SAW. Kepada orang yang mengalami sakit tentang apa yang dibeliau ketahui berdasarkan wahyu.[61]Jadi, Metode pengobatan yang digunakan Nabi Muhammad SAW, saat mengobati sakit yang dideritanya, atau beliau perintahkan kepada keluarga serta para sahabat yang tengah sakit untuk melakukannya. Adapun sumber yang dapat dijadikan rujukan adalah Al-qur'an, hadits shahih serta atsar para sahabat yang diriwayatkan melalui jalan yang dapat dipertanggung jawabkan menurut kaidah-kaidah ilmu hadits.

Sesungguhnya praktik menjaga kesehatan tubuh pada zaman Rasulullah SAW, yang dicontohkan oleh beliau adalah mengatur pola makan dan minum, *shaum*, minum madu, minum air putih, minum susu murni, kurma, habbatussauda atau jintan hitam, zaitun, biji sawi, herba senna, dan sebagainya. Rasulullah pun juga berolah raga, berobat, dan berbekam. Karena metode pengobatan dan penjagaan kesehatan yang diterapkan oleh Klinik Ibnu Sina, yang senantiasa selalu berusaha menjaga metode terapi pengobatannya agar selalu sesuai kaidah syariah Islam yaitu Alqur'an dan As-sunnah, maka Klinik Ibnu Sina dapat dimasukkan dan dikategorikan sebagai bagian dari aplikasi thibbun nabawi (kedokteran Nabi) atau bisa disebut sebagai kedokteran Islam.

---

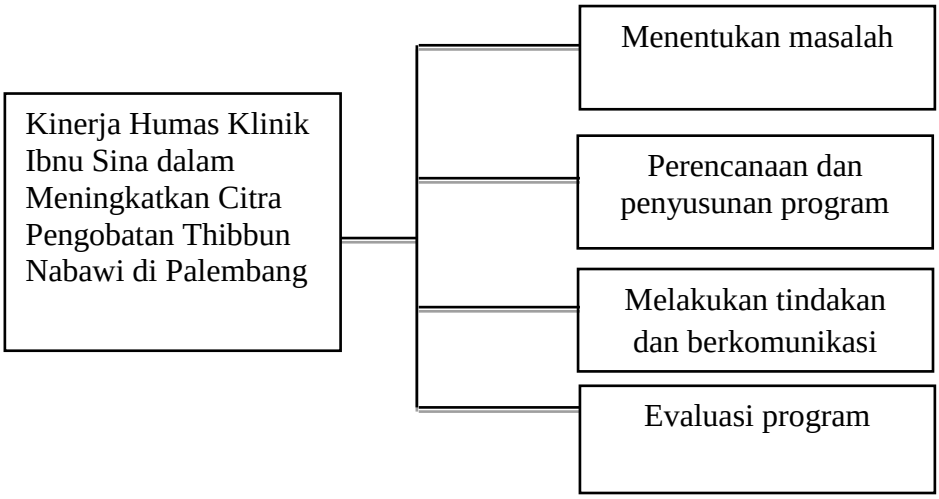
[60]Jerry D. Gray, *Rasulullah Is My Doctor*, Jakarta: Sinergi, 2010),h. 5.

[61]Aiman Bin 'Abdul Fattah, *Op, Cit*, h. 102.

Dan bekam juga termasuk bagian konsep thibbun nabawi (kedokteran Nabi) dan merupakan sunnah bagi seorang muslim. Pengobatan ini kembali berkembang pesat di Indonesia sejak tahun 1990-an terutama dibawa oleh para mahasiswa maupun pekerja Indonesia yang pernah belajar di Malaysia, India dan Timur Tengah. Kini, pengobatan ini dimodifikasi dengan sempurna dan mudah pemakaiannya sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah dengan menggunakan suatu alat yang higenis, praktis dan efektif.

Dengan demikian, ternyata jelas bahwa thibbun nabawi merupakan suatu pengobatan yang *holistic,* terpadu, tidak berdiri sendiri.Thibbun nabawi merupakan satu kesatuan yang harus diamalkan bersama-sama dan menyeluruh, sehingga para Nabi dan sahabat merupakan orang yang jarang sakit.Sebab, mereka mengamalkan semua thibbun nabawi tersebut.Tidak sepotong-potong, dengan memilih sebagian dan meninggalkan Thibbun Nabawi lainnya.Salah satunya thibbun nabawi yaitu pengobatan bekam yang ingin diteliti penulis. Mengenai perkembangan pengobatan bekam sampai saat ini, yang tidak luput dari berbagai ide cemerlang dari para ilmuwan yang mendesain cara pengobatan bekam ini sebaik mungkin, seperti alat-alat bekam yang semakin canggih, berbagai alat-alat yang mendukung pengobatan berbekam agar berjalan dengan mudah.

F. Kerangka Teori



Model gambar : 2.2
Sumber :Morissan,M.A. dkk, *Manajemen PR*

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Letak Geografis Klinik Ibnu Sina

Holistic Clinic and Course Ibnu Sina pertama kali didirikan tahun 2000 oleh Helmy Adriansyah, SKM dengan nama Klinik Asy-syifa yang beralamat di jalan AKBP H. Umar I no. 149 Palembang. Tahun 2004 pindah ke jalan Ampibi No. 2019 Blok D9 Sekip ujung Palembang telepon 0711-350240 HP 08127871153 dan berubah nama menjadi *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina. Saat ini *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina mempunyai cabang di Griya Asri Mandiri no. A6 jalan HBR Motik KM 8 Palembang Telp. 0711-419963. *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina terdaftar di Dinas Kesehatan Kota Palembang dengan Izin STPT No. 448/3478/Kes/2004 dan SIPT No. 448/3657/Yankes/X/2006.[62]

B. Sejarah Berdirinya Klinik Ibnu Sina di Palembang

Tumbuhan (Herba) telah dipakai ribuan tahun oleh dokter maupun praktisi Herbal (Tabib, Shinshe, Pengobat) untuk mengobati berbagai macam penyakit/gangguan kesehatan. Sifat pengobatannya yang lembut dan konstruktif (membangun/memperbaiki sistem tubuh) hingga kini masih jadi andalan masyarakat sebagai solusi gangguan kesehatan, dibandingkan dengan obat kimia sintetik yang bersifat cepat tapi destruktif (merusak) sebagai akibat efek samping obat. Pergeseran

[62]Hasil Data dari Ketua Klinik Ibnu Sina

pola penyakit dari infeksi ke degeneratif pada manusia modern yang disebabkan pola hidup (*Life Style*) tak sehat dan lingkungan yang tercemar serta tren dunia saat ini yang mengacu kepada "*Back to Nature*" (kembali ke alam) semakin membuktikan bahwa herba merupakan bagian hidup manusia modern yang tak terpisahkan bahkan menjadi sebuah kebutuhan penting dalam menjaga kesehatan. Perpaduan antara pengetahuan tradisional, pendidikan klinis serta riset-riset modern tentang pengobatan herba yang berkembang pesat menjadikan terapi herbal semakin sempurna sebagai solusi yang tepat untuk masalah kesehatan anda.[63]

Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat dalam upaya perawatan kesehatan prima telah menumbuhkan kecerdasan serta selektifitas di dalam memilih pelayanan kesehatan yang berbasiskan *"Back to Nature"* (kembali ke alam). Namun sayangnya kondisi ini malah dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari maraknya tempat-tempat pengobatan tradisional bak cendawan di musim hujan, dengan berbagai cara dan metodenya yang terkadang irasional, membahayakan bahkan tak jarang sebagai kedok penipuan sehingga membuat prihatin banyak pihak.

Mengingat kondisi di atas maka kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan tradisional yang aman, bertanggung jawab, legal serta profesional dengan tarif yang terjangkau mutlak diperlukan. *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina hadir di tengah-tengah masyarakat, *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina pertama kali didirikan tahun

[63] Dokumentasi Klinik Ibnu Sina

2000 yang merupakan klinik sebagai solusi yang tepat untuk masalah kesehatan anda, dengan memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang memadukan antara pengetahuan tradisional, ilmu kesehatan modern dan riset-riset kesehatan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan terkini.

Merawat kesehatan anda dengan perspektif holistik meliputi aspek Bio-Psycho-Sosio-Spiritual serta memandang "manusia seutuhnya" secara integral, bukan sebuah kumpulan sistem yang terpisah satu sama lain, dengan segala keunikan biokimiawi yang spesifik (berbeda antara individu satu dengan lainnya). Kegagalan sebuah metode/sistem terapi dapat terjadi akibat sudut pandang yang salah terhadap manusia.

Merawat kesehatan anda dengan menitikberatkan kepada konsep *causatif treatment* (mengatasi sebab penyakit) bukan simptomatif treatment (menghilangkan gejala sesaat/sementara), serta lebih memfokuskan perawatan kesehatan kepada Patogenesis berbasis Biomedis (bagaimana seseorang bisa sakit, mekanismenya serta perkembangannya), sehingga upaya pencegahan, pengobatan dan pemulihannya bisa lebih tepat dan efektif.[64]

Menilai dan mengevaluasi setiap masalah serta gangguan kesehatan anda secara obyektif tanpa mengabaikan prosedur medis, menuju terapi yang rasional dan terukur. Meletakkan kesembuhan datangnya hanya dari Allah SWT, manusia

[64] Dokumentasi Klinik Ibnu Sina

hanyalah berkewajiban berikhtiar sesuai syari'ah dan ilmu pengobatan (bersyariat sesuai syari'ah) serta bertawakal hanya kepada-Nya.[65]

C. Visi dan Misi

a. Visi

Holistic Clinic and Course Ibnu Sina mempunyai visi yakni, menjadi klinik holistik pelayanan dan pendidikan yang terkemuka di Sumatera Selatan dengan sistem dan alat yang modern.

b. Misi

Holistic Clinic and Course Ibnu Sina mempunyai misi yakni, menjadikan pengobatan tradisional sebagai solusi masalah kesehatan yang bersifat promotif, kuratif maupun rehabilitatif dengan menggabungkan pengetahuan tradisional, pendidikan klinis dan riset-riset modern.[66]

D. Keanggotaan Terapis

Holistik Clinic and Courser Ibnu Sina mempunyai 4 tenaga tetap terapis yaitu:

1. Helmy Adriansyah, SKM
2. Sri Hardemi, AMR
3. Murni Budi Sayekti
4. Wahyu Hidajad

[65]Helmy adriansyah@gmail.com Blog:https://klinikibnsina.wordpress.com, 23 Februari 2016
[66]Dokumentasi Klinik Ibnu Sina

Dibantu 2 orang tenaga tidak tetap :

1. Safril Kartika Wardana, ST
2. Eka Suri Lestari, ST

E. Pelayanan Sarana, Prasarana dan Motto klinik Ibnu Sina

Sesuai visi dan misi yang diemban *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina sebagai instutisi pelayanan kesehatan tradisional dalam memberikan pelayanan yakni:

a. Pelayanan yang diberikan *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina :

1. Konsultasi/check up kesehatan holistik
2. Cek gula darah dan asam urat
3. Akupunktur
4. Akupresur
5. Bekam (kop) Kering / Basah
11. Pijat Aromaterapi
12. Pijat Refleksi
13. Pijat Kebugaran
14. Chiropractic (Vertebrae Reposition)
15. Ear Candle Therapy
16. Electro therapy (TENS / EMS)
6. Gurah Hidung
7. Infrared Therapy
8. Sauna Rempah
9. Pijat bayi / Balita
10. Pijat Aromaterapi
17. Psikoreligius
18. Guasha (Kerokan)
19. Ruqyah Syar'iyyah
20. Slimming set (ramping)
21. Electro Brain Therapy

b. Penyakit dan gangguan kesehatan yang diobati meliputi[67] :

1. Stroke
2. Bayi/balita rewel
3. Infertil/gangguan kesuburan
4. Lumpuh/gangguan Syaraf
5. Tumor/kanker
6. Hepatitis
7. Insomnia/susah tidur
8. Gangguan seksual
9. Darah rendah/tinggi
10. Penyakit tak terdiagnosa
11. Perawatan /pijat pasca melahirkan (*Post Partus Care*)
12. Children disorder (Autisme, Hiperaktif, lambat bicara, lambat jalan).
13. Maag / radang usus
14. Verigo, migrain
15. Kolesterol
16. Keseleo/salah urut
17. Alergi
18. Sinusitis
19. Gangguan seksual
20. Gangguan mata
21. Rematik, asam urat

c. *Holistic Clinic and Course* Ibnu Sina mempunyai motto:

"Kesembuhan anda kebahagiaan kami, sehatnya anda harapan kami dengan ikhtiar yang benar, niat yang ikhlas, sabar dan tawakal semoga Allah berkenan memberikan kesembuhan".

Dalam Firman Allah:

[67] Brosur *Holistic Clinic and Course*, klinik ibnu sina.

"Dan apabila aku sakit, Dialah (Allah) yang menyembuhkan aku, dan yang akan mematikan Aku, kemudian akan menghidupkan aku (kembali)".(QS Asyu'araa : 80-81)

"Sesungguhnya Allah menurunkan penyakit dan menjadikan bagi setiap penyakit itu obatnya, karena itu hendaklah kamu semua berobat dan jangan berobat dengan yang haram". (HR. Abu Daud).

F. Pengobatan Thibbun Nabawi di klinik Ibnu Sina

a. Ruqyah Syar'iyyah

Allah menciptakan Jin dan Manusia untuk beribadah kepada-Nya serta hidup berdampingan di dunia ini dalam batas yang telah diatur syariat. Kadangkala dalam berinteraksi terjadi pelanggaran syariat/adab seperti membuang air panas sembarangan, kencing di lubang binatang, mengganggu/merusak rumah jin atau menyakiti jin walaupun tanpa kita ketahui, menggunakan jasa jin (melalui dukun) untuk keperluan bisnis, jaga rumah/toko/pabrik, mengobati penyakit, melakukan sihir kebal/bela diri, mencari barang hilang, melampiaskan dendam/santet, memakai susuk/rajah/

jimat, buang sial/ruwatan bahkan urusan cinta/pelet.[68] Allah secara tegas dan jelas dalam Al-quran melarang manusia meminta tolong kepada jin, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-Jin ayat 6 :

"Dan bahwasanya ada beberapa orang laki-laki di antara manusia meminta perlindungan kepada beberapa laki-laki di antara Jin, maka Jin-Jin itu menambah bagi mereka dosa dan kesalahan".

Islam mengakui hakikat trans/sihir serta pengaruhnya terhadap jiwa, harta dan fisik seseorang, baik dalam bentuk destruksi organik (kerusakan organ/jaringan), disfungsi fisiologis (gangguan fungsi tubuh) maupun gangguan interaksi sosial**.** Bentuk gangguan yang umum ditemukan di masyarakat adalah *Trance* (trans/kesurupan) seperti kesurupan massal di sekolah.

a. Gangguan Trans dan Kesurupan

Gangguan ini menunjukkan adanya kehilangan sementara aspek penghayatan akan identitas diri dan kesadaran terhadap lingkungannya, dalam beberapa kejadian, individu tersebut berperilaku seakan-akan dikuasai oleh kepribadian

[68] Brosur harian *Holistic clinic and course*, klinik ibnu sina.

lain, kekuatan gaib, malaikat atau "kekuatan lain". Faktor predisposisi (yang memudahkan terjadinya trans)[69]:

1. Ada keturunan yang memiliki "kelebihan" supranatural atau memelihara jin.
2. Pernah menggunakan jasa dukun/paranormal.
3. Menggunakan/menyimpan jimat, susuk, rajah atau benda keramat
4. Pernah belajar/mempraktekkan sihir (kebal, pukulan jarak jauh, pengasihan, terawang, dll).
5. Pernah mengalami trans/kesurupan.
6. Faktor psikologis yang cenderung labil/mudah stres, histerionik dan gangguan adaptasi lingkungan.
7. Faktor fisik yang lemah (gangguan pencernaan/maag, defisiensi nutrisi/gizi, toksisitas/keracunan terutama neurotoksin).

b. Hanya gangguan trans yang *"involunter"* (diluar kemauan individu) dan bukan merupakan aktifitas yang biasa, dan bukan merupakan kegiatan keagamaan ataupun budaya, yang boleh dimasukkan dalam pengertian ini.
c. Tidak ada penyebab organik (misalnya epilepsi lobus temporalis, cedera kepala, intoksikasi zat psikoaktif) dan bukan bagian dari gangguan jiwa tertentu (misalnya skizofrenia, gangguan kepribadian multipel).

[69]Brosur harian, *Holistic clinic and course*, Klinik Ibnu Sina.

Allah mensyariatkan Ruqyah Syar'iyyah menggunakan Al-quran dan doa sebagai solusi mengatasi sakit/keluhan akibat gangguan trans/sihir serta melarang pengobatan yang berbau syirik dan takhayul. Penanganan gangguan trans/sihir memerlukan penegakkan diagnosa secara akurat serta terapi yang tepat dan integral. Selain aspek keimanan/ruhiyah, aspek psikologis, fisik (organik/neurologis), lingkungan sosial, nutrisi maupun toksisitas semuanya harus dievaluasi, agar terapi lebih efektif dan tepat sasaran.

Keluhan yang dirasakan secara umum :

1. Gangguan Tidur

   Susah tidur (gelisah), mau jatuh/terkejut di awal tidur, mengigau, gemeretuk gigi, berjalan di saat tidur, tindihan (tercekik/sulit menggerakkan tangan dan kaki walaupun sudah sadar). Gangguan mimpi seperti mimpi buruk, bersambung, monoton (sama), melihat binatang buas (ular, anjing, kucing, buaya, harimau), bertemu hantu/arwah.

2. Gangguan Perasaan

   Mudah marah, was-was, cemas, kurang percaya diri, jiwa kosong/hampa, seperti ada yang mengawasi/berkelebat di sudut ruangan, halusinasi/ilusi (bisikan/suara di telinga/hati kadang berupa dialog/saran), tidak nyaman (gelisah) di dalam rumah hilang bila keluar.

3. Gangguan disaat beribadah (sholat, baca Al-qur'an, dzikir) malas/berat, tidak khusuk/tenang, sakit (pening, nyeri, sesak), melihat simbol agama lain.

4. Gangguan fisik

   Badan merasa lemah, malas, berat, tak ada inisiatif, sakit (pening/nyeri) di hari/waktu tertentu (sore menjelang maghrib, tengah malam) atau saat melihat obyek tertentu (jimat, kuburan, dukun, ustadz, suami/istri), anggota badan (tangan, kaki, kepala) perasaan seperti membesar, bergerak-gerak sendiri atau kedutan, penyakit kulit kronis, gangguan hubungan suami istri (susah punya anak/keguguran/perdarahan, hilang nafsu/libido, impotensi/frigid), gangguan syaraf (radang/kesemutan/lumpuh), penyakit yang tak terdiagnosa medis/dokter.

5. Gangguan interaksi sosial

   Kegagalan berulang dalam membina rumah tangga (sulit jodoh), sering cekcok masalah sepele atau tanpa sebab sama sekali (terutama suami istri), benci/cinta/rindu kepada seseorang tanpa sebab (biasanya akibat pelet atau sihir perceraian)**.**

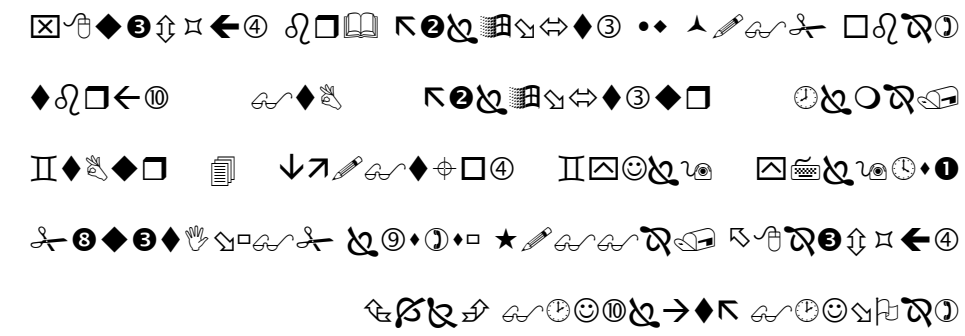
6. Mengalami peristiwa aneh/tidak masuk akal

   Kemampuan melihat hal-hal ghoib (Jin, ramalan masa depan, barang hilang), barang hilang tetapi kembali lagi di lain waktu, memiliki keterampilan khusus

(pijat, pengobatan, bahasa) tanpa proses belajar (wangsit), jimat (keris, batu) datang sendiri, suara ledakan tanpa sebab, dll.

Ruqyah Syar'iyyah selain untuk mengobati gangguan Jin/sihir dapat juga dipergunakan untuk :

1. Mengatasi gangguan pada anak-anak/balita (nakal, rewel dan ketakutan pada malam hari).
2. *Dying Management* (memudahkan proses sakaratul maut) pada penyakit stadium terminal (akhir) dan kesulitan sakaratul maut akibat memiliki jimat/susuk.
3. Penyakit fisik akibat gangguan psikis (Psikosomatis atau somatoform).
4. Mengusir Jin yang mengganggu rumah, toko, pekarangan atau tempat lainnya.



Artinya:

"*Sesungguhnya Allah tidak akan mengampuni dosa syirik, dan Dia mengampuni segala dosa yang selain dari (syirik) itu,bagi siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mempersekutukan Allah, maka sungguh ia telah berbuat dosa yang besar".* (An-Nisaa : 48)

b. Bekam/Kop (Al Hijamah)

Bekam/Kop/Cantuk sudah lama dikenal masyarakat kita sebagai metode pengobatan tradisional yang bersifat preventif (pencegahan) maupun kuratif (pengobatan), terutama untuk mengatasi gejala penyakit akibat "masuk angin". Berbekam tidak hanya dikenal di masyarakat kita saja namun dikenal luas di seluruh belahan dunia termasuk Arab (Al Hijamah), Cina (Pa Huo Kuan) bahkan di Eropa. Budaya bekam saat ini mulai dilupakan umat Islam sehingga perlu disosialisasikan dan dihidupkan kembali, selain mengamalkan Sunnah Nabi juga sebagai sebuah ikhtiar dalam upaya menyehatkan umat. Hadits dari Ibnu Abi Umar juga menyebutkan:

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا **أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ احْتَجَمَ فِي رَأْسِهِ**

Dari Ibn Abbas r.a, *bahwa Rasulullah pernah dibekam di kepala beliau.* (Shahih Bukhari – Bab Bekam di Kepala)

"Rasulullah SAW pernah melakukan bekam pada bagian kepalanya dengan menggunakan tanduk, ketika beliau terserang Thubb (sihir)." (HR. Abu Ubaid dalam Gharibul Hadits dari Abdurrahman bin Abi Laila dengan sanad hasan).

a. Ada saat berbekam terjadi proses[70]:

1. Vasodilatasi (pelebaran pembuluh darah), terjadi akibat tekanan vakum tabung pada permukaan kulit sehingga aliran darah perifer meningkat, memacu metabolisme sel/jaringan, "membongkar" akumulasi/timbunan racun di bawah kulit serta memperbaiki sel/jaringan yang rusak karena kekurangan zat gizi dan O_2.
2. Mekanisme inflamasi (radan), Permukaan kulit/tusukan jarum mengeluarkan toksin bersama aliran darah dan dari mekanisme biokimiawi inflamasi (radang) dihasilkan *Nitric Oxide* yang akan memperbaiki sistem tubuh seperti sistem *kardiovaskuler*, reproduksi, Imunitas, pencernaan dan syaraf. Selain itu dihasilkan pula *endorphin*

[70]*Op. Cit.* Helmy adriansyah@gmail.com Blog:https://klinikibnsina.wordpress.com

yang menimbulkan perasaan nyaman serta menghilangkan rasa sakit/analgesik.

b. Manfaat dan khasiat Bekam :

1. Terapi Detoksifikasi (misal: histamin, asam laktat, merkuri, timbal, Dioksin, DDT, Glutamat, dll)
2. Mengobati penyakit yang disebabkan oleh masalah "angin" dan "darah" seperti darah tinggi (Hipertensi), darah rendah (Hipotensi), stroke, vertigo, migrain, pusing, sakit kepala/tengkuk, kolesterol/triglyceride tinggi, rematik, pegal-pegal/sakit pada otot/sendi, ngilu-ngilu, demam flu/masuk angin, kelumpuhan otot wajah (*Facial paralyse/Bell's Palsy),* kesemutan, hilang rasa (baal/kebal,rasa panas (cabean), "*Trigger Point*" (nyeri/sakit), epilepsi (ayan), gangguan sirkulasi darah, kelelahan kronis, insomnia/susah tidur, sakit pinggang (ischialgia), nyeri lambung/maag.
3. Masalah berat badan (terlalu kurus atau kegemukan/obesitas).
4. Mengatasi masalah kulit dan alergi seperti jerawat, bisul, asma, gatal, psoriasis, eksema.
5. Mengatasi gangguan Jin/sihir (menghilangkan efek negatif sihir berupa pusing, halusinasi/ilusi).

c. Waktu yang baik untuk berbekam

Berbekam secara rutin sebulan sekali bermanfaat preventif (pencegahan penyakit) dan meningkatkan kebugaran/stamina, sebagaimana disebutkan dalam Hadits :

"Barangsiapa yang hendak berbekam, maka hendaklah dia memilih hari yang ke- 17, 19 atau 21. Dan jangan sampai darah membuih pada salah seorang dari kamu, sehingga akan membunuhnya. (Sunah Ibnu Majah dari Anas).

"Barangsiapa yang berbekam pada hari yang ke-17, 19 atau 21, maka yang demikian merupakan penyembuhan dari segala penyakit". (HR. Abu Dawud).

Setelah berbekam jagalah kehangatan tubuh dan minum air hangat agar proses metabolisme/penyembuhan tidak terganggu serta hindari mandi kecuali setelah setelah dua jam.

c. Madu

Ilmu pengetahuan modern telah membuktikan bahwa madu memiliki nilai atau manfaat pengobatab yanng luar biasa. Madu dapat menghilangkan zat berbahaya yang mungkin telah menumpuk dalam pembuluh darah dan usus. Madu sangat bermanfaat bila digunakan sebagai salep. Madu juga

memiliki beragam manfaat yang luas ketika dikonsumsi dan dicampur dengan minuman.

Madu telah terbukti sangat berguna bagi orang tua dalam menjaga stamina. Madu dapat meningkatkan sistem kekebalan tubuh dan mampu melawan penyakit. Madu dalam membantu menghilangkan dahak dari batuk ketika tubuh anda sedang menderita pilek. Madu sangat bergizi dan melunakkan buang air besar ketika diminum secara teratur. Madu membantu membersihkan hati dan membantu dalam produksi urin. Madu yang dicampur dengan air hangat setelah jam sebelum tidur akan membantu anda untuk dapat tidur dengan nyaman.[71]

Madu tidaklah mendapat perhatian dari para peneliti Barat selama beberapa dekade lalu, seperti perhatian yang didapatnya selama dua tahun terakhir. Berpuluh-puluh kajian ilmiah dalam dua tahun terakhir telah dipublikasikan, nyaris setiap minggu selalu ada satu kajian ilmiah yang mantap mengenai madu yang dipublikasikan dimajalah-majalah internasional yang kredibel.

Dalam Sunnah Nabi terdapat beberapa hadits yang diwirayatkan, menyebutkan tentang manfaat-manfaat madu serta menjelaskan pentingnya madu dalam penyembuhan. Diwirayatkan dari Ibnu ‘Abbas, ia berkata Rasulullah bersabda:

[71] Jerry D. Gray,. *Rasulullah Is My Doctor*, (Jakarta: Sinergi:. 2010), h. 21.

"*Kesembuhan terdapat dalam tiga hal, yakni minuman madu, sayatan alat bekam, dan sundutan api. Aku melarang umatku berobat dengan sundutan api".*

Nabi SAW juga bersabda, *"jika di sebagian obat-obatan yang kalian gunakan terdapat kebaikan, maka itu terdapat dalam minuman madu, sayat alat bekam, atau sundutan api, tetapi aku tidak suka berobat dengan sundutan api".*

d. Habbatusauda (jintan hitam)

Habbatussauda (nama Arab), memiliki nama seperti, *black cumin*, *black seeds*/biji jintan hitam, menjadi nama yang paling umum dan *black caraway.*

Biji hitam merupakan jamu tradisional yang telah digunakan selama ribuan tahun oleh orang-orang yang tinggal di Timur Teangah dan beberapa bagian Asia serta Afrika untuk meningkatkan kesehatan dan melawan penyakit.[72]

Nabi Muhammad SAW., telah secra khusus menyebutkan dalam hadits, bahwa jintan hitam (biji hitam) memiliki kemampuan untuk menyembuhkan "semua" penyakit, kecuali kematian. Ini semua tentu saja berdasarkan kehendak Allah SWT., dan hanya Dia yang memiliki kuasa untuk

[72] *Ibid*, h. 84

menyembuhkan dan kita tidak boleh lupa bahwa Allah yang merancang dan menciptakan jintan hitam yang ada dalam hadits:

"*Ada penyembuhan dalm jintan hitam untuk semua penyakit, kecuali kematian." (bukhori-Volume 007, buku 071, no. Hadist 592).*

Biji jintan hitam adalah herbal yang sangat baik dengan banyak keuntungan, terutama untuk mempertahankan sistem kekebalan yang kuat dan sehat. Hal ini juga sangat berguna bagi mereka yang menderita asma dan masalah pernafasan, lemah atau sistem kekebalan tubuh yang terfosir, ginjal atau hati masalah, pencernaan dan masalah perut, radang sendi, dan keluhan peredaran darah, alergi dan demam jerami, dan jerawat.[73]

Manfaat ilmiah habbatusaunda (jintan hitam) terhadap sistem kekebalan tubuh. Manusia, secara wajar menghadapi bebagai jenis bakteri, virus, jamur, dan parasit yang menyerang kita melalui kulit, jalan pernafasan, saluran pencernaan, membran yang ada di dalam mata, dan sistem urine, yang menyebabkan timbulnya berbagi macam penyakit berbahaya andai kata mampu menembus organ dalam tubuh, selain jumlah yang terus biasa hidup secara alamiah di dalam tubuh kita.

e. Zaitun

Allah SWT, berfirman*, "...yang dinyalakan dengan minyak dari pohon yang berkahnya, (yaitu) pohon zaitun yang tumbuh tidak di sebelah*

[73]*Ibid*, h. 89.

timur (sesuatu) dan tidak pula di sebelah barat(nya), yang minyaknya (saja) hampir-hampir menerangi, walaupun tidak disentuh api...".

Rosulullah SAW., bersabda :*"Gunakan zaitun sebagai lauk dan minyak, karena ia merupakan pohon yang diberkahi".*[74]

Pohon zaitun itu tumbuh di puncak bukit ia dapat sinar matahari baik di waktu matahari terbit maupun di waktu matahari akan terbenam, sehingga pohonnya subur dan buahnya menghasilkan minyak yang baik. Khasiatnya, adalah untuk menawar racun, mengatasi cacing, memperlambat rambut berubah, menguatkan gusi, menyembuhkan borok, erysipelas, dan mencegah bau keringat.

Adapun manfaat minyak zaitun menurut buku aiman bin 'Abdul Fattah[75]:

1. Minyak zaitun mengurangi kolesterol berbahaya
2. Minyak zaitun mengurangi resiko terjadinya penyumbatan (trombosit) dan penebalan (arteriosklerosis) pembulu darah.
3. Minyak zaitun menurunkan angka kematian
4. Minyak zaitun mengurangi pemakaian obat-obatan penurun tekanan darah tinggi
5. Minyak zaitun mnengurangi serangan kanker

[74]Aiman Bin Abdul Fattah, *Keajaiban Thibbun Nabawi: Bukti Ilmiah dan Rahasia Kesembuhan dalam Metode Pengobatan Nabawi.* terj. Hawin Murtadlo, (Solo: al-Qowam: 2005), h. 314.

[75] *Ibid*, h. 200.

6. Minyak zaitun mencegah timubulnya kanker
7. Minyak zaitun dan kanker payudara dan kanker rahim
8. Minyak zaitun dan kanker lambung dan kanker colon
9. Minyak zaitun dan kanker kulit (melanoma).

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab IV ini merupakan analisis data sekaligus sebagai jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Objek dalam penelitian diambil dari Humas Klinik Ibnu Sina dan semua terapis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang dan ingin mengetahui apa saja pendukung dan hambatan yang dihadapi kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang.

Untuk mendapatkan jawaban dari narasumber maka diajukan beberapa pertanyaan dalam pedoman wawancara. Wawancara ini di tujukan kepada humas dan terapis Ibnu Sina. Berdasarkan wawancara tersebut maka diperoleh jawaban yang diuraikan sebagai berikut :

A. Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang

Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada Bapak Helmy Adriansyah selaku humas Klinik Ibnu Sina, pertanyaan yang diajukan adalah sebagai humas pada Klinik Ibnu Sina apa saja program-program yang telah bapak lakukan untuk meningkatkan kinerjanya, untuk pertanyaan tersebut, jawabannya adalah:

> "Program Humas Klinik Ibnu Sina adalah menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, kursus serta penyuluhan tentang pengobatan tradisional kepada masyarakat umum itulah salah satu program rencana yang harus dilakukan setiap pekannya". Kami menerapkan pengobatan Thibbun Nabawi kepada khalayak yang tepat sebagai solusinya. Masalah masyarakat, tidak henti-hentinya membahas tentang kesehatan yang tidak pernah kunjung usai. Sedangkan pengobatan konvensional tidak bisa menyelesaikan masalah penyakit, oleh karena itu, dalam menyelenggarakan seminar tentang pengobatan thibbun nabawi dan tersebar di masyarakat luas".[76]

Adapun pertanyaan yang sama yang diberikan ke Ibu Sri Hardemi, selaku humas adapun jawaban dari beliau adalah:

> "Program yang kami lakukan, adalah mengidentifikasikan pelatihan dan peluang untuk pengembangan pengobatan Thibbun Nabawi. Dan

[76]Helmy Adriyansyah, *Humas Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

> menyebar ke penjuru kota dan luar kota, untuk mengadakan seminar pelatihan bekam, ruqiyah, serta mengenalkan pengobatan Thibun Nabawi (obat-obat yang sesuai dengan syri'at yang dianjurkan dalam Islam)". [77]

Pertanyaan yang sama, melalui wawancara dengan Bapak Murni Budi Sayekti sebagai Terapis Klinik Ibnu Sina, mengungkapkan bahwa :

> "Memberikan pelayanan pengobatan tradisional secara profesional dan bertanggung jawab haruslah diterapkan dan selalu memeriksa catatan baik kegiatan mingguan, bulanan maupun tahunan. Pertemuan dengan pasien bekam masal, yang selalu rutin dilakukan oleh Klinik Ibnu Sina staf untuk memperoleh respon, umpan balik, melakukan observasi, mensyi'arkan pengobatan Thibbun Nabawi, dan mencari penyebab penyakit yang diderita pasien. Melalui seminar juga yang kami lakukan baik di Palembang maupun diluar palembang kami membuat brosur, serta menyajikan siaran tentang pengobatan Thibbun Nabawi".[78]

Dari semua pertanyaan melalui wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, pengetahuan tentang pengobatan Thibbun Nabawi haruslah dikuasai agar dalam menyampaikan tentang pengobatan Thibbun Nabawi dapat dimengerti oleh masyarakat. Dengan melakukan pelatihan , yakni melalui seminar ke penjuru kota,

---

[77]Sri Hardemi, AMR, *Humas Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: Wawancara Pribadi , 26 Mei 2016).

[78]Murni Budi Sayekti, *Terapis Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

dan memberikan pelayanan yang terbaik, maka akan membantu kinerja humas dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang.

Dalam hal ini mengukur efek program atau kampanye kehumasan terhadap publik sasaran dalam bentuk perilaku publik secara umum, melalui media visual, sangatlah penting agar mengetahui apa tanggapan masyarakat terhadap pengobatan yang ada di Klinik Ibnu Sina. Dan dalam penyampaian tata cara pengobatan metode dan obat yang sesuai dengan syari'at, melalui tatap muka saat konsultasi atau berobat ke Klinik Ibnu Sina

Pertanyaan selanjutnya mengenai, komunikasi apa saja yang dilakukan oleh Bapak Helmy Adriyansyah dalam mempublikasikan pengobatan Thibbun Nabawi, beliau mengatakan :

> "Klinik Ibnu Sina melakukan komunikasi, melalui *face to face,* bertemu langsung di klinik mendengarkan keluhan pasien dan mendiagnosa penyakit. Dengan bertemu langsung dengan pasien menurut kami sangat efisien dalam menanggapi permasalahan tentang penyakit yang diderita. Pendekatan dan menyebarkan langsung dengan pasien, hal yang sering kami lakukan".[79]

[79] Helmy Adriyansyah, *Humas Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

Adapun pendapat Ibu Sri Hardemi hasil pertanyaan yang di ajukan bahwa beliau mengatakan[80] :

> "Sebagai humas di Klinik Ibnu Sina, membuat buku tentang pengobatan Thibbun Nabawi, merupakan komunikasi secara tertulis, membuat Poster dakwah dan melalui TV dakwah komunikasi yang selalu dilakukan oleh humas kami. Pembuatan buku yang mengupas tentang keajaiban pengobatan (Thibbun Nabawi), bekam dan ruqiyah.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan mencangkup kegiatan melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak dari awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Memberikan pelayanan dan menjadi pendengar yang baik merupakan hal yang harus dilakukan di Klinik Ibnu Sina. Mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien, penyebab, dan memberikan solusi yang terbaik. Komunikasi yang lainnya adalah mencetak buku tentang pengobatan thibbun nabawi yang merupakan komunikasi tertulis, pembuatan, dan menyiarkan melewati TV.

Menindaklanjuti pertanyaan selanjutnya mengenai tentang komunikasi pertanyaan ini kami ajukan kepada Bapak Helmy, apakah komunikasi yang anda lakukan mendapatkan respon dari masyarakat khususnya masyarakat palembang :

---

[80]Sri Hardemi, AMR, *Humas Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: Wawancara Pribadi , 26 Mei 2016).

> "Alhamdulilah, dari hasil komunikasi yang dilakukan humas Klinik Ibnu Sina mendapat respon yang sangat luar biasa dari masyarakat. Walaupun pengobatan ini masih yang sering bertanya tentang khasiatnya. Sebagian masyarakat merespon baik, dengan adanya klinik ibnu sina kemudian menimbulkan ternyata bisa menyelesaikan kehidupannya. Masyarakat merasakan ada yang hilang dihidupnya, dan ada yang hilang dalam agamanya, maka pemikiran mereka untuk kembali ke pegobatan Thibbun Nabawi. *Feedback* dari masyarakat inilah yang membuat Klinik Ibnu Sina semakin yakin, bahwa pengoobatan thibbun nabawi bisa menyelesaikan permasalahn hidup mereka".[81]

Wawancara yang diajukan ke Bapak Murni selaku terapis Klinik Ibnu Sina mengatakan hal yang berbeda, beliau mengatakan bahwa:

> "Dalam hal ini saya mengatakan bahwa banyak sekali masyarakat yang meremehkan pengobatan Thibbun Nabawi dan salah satu kinerja humas ini yaitu, menjelaskan bahwa mengabaikan obat kenabian sama dengan mengabaikan pertolongan dan bimbingan yang ditemukan dalam Al-quran dan hadits yang merupakan obat terbaik bagi pikiran, tubuh hati, jiwa. Ketidakpedulian ini merupakan dasar dari rasa ketidakpercayaan dan tidak mendapatkan respon yang baik dari sebagian masyarakat".[82]

---

[81]Helmy Adriyansyah, *Humas Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

[82]Murni Budi Sayekti, *Terapis Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

Dari penjelasan diatas diambil kesimpulannya bahwa, dalam memberi pemahaman dan penjelasan, mengenai pengobatan Thibbun Nabawi dengan cara mengkomunikasikannya. Seperti yang dijelaskan di atas dengan melalui *face to face*, melalui buku, majalah, brosur dan lain-lain, adalah hal yang penting, agar dapat mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, walaupun sebagian masyarakat yang masih tidak memiliki kesadaran mengenai apa itu pengobatan Thibbun Nabawi dan manfaatnya terhadap kesehatan tubuh. Banyak pula bahkan yang memiliki ketakutan terhadapnya. Karena ketakutan ini atau ketidakpahaman, maka sudah waktunya bagi anda untuk mengetahui secara benar.

Dengan berbagai program yang telah disusun dan direncanakan, pastinya ada program yang terlaksana dan ada yng tidak terlaksana ini pendapat dari bapak dari menimbulkan pertanyaan mengenai apakah program selalu mencapai target sesuai dengan keinginan anda dan bagaimana tanggapan anda jika program kerja yang tidak terlaksana, Bapak Helmy dan Ibu Sri mengatakan :

> “Dalam penyusunan program, tujuan, tindakan, yang mencangkup perencanaan program yang dilakukan oleh humas Klinik Ibnu Sina, iya benar sekali disetiap program, memang terkadang ada yang tidak terlaksana, dikarenakan memang pegawai atau terapis di sini bekerja masih secara fleksibel. Tetapi dari hasil evaluasi yang kami lakukan, baik dari saran, kritik dari masyarakat selalu kami tanggapi dan memperbaiki sistem yang ada. Dan memenuhi sarana dan prasarana yang kurang. Karena terkadang target yang

kami rencanakan tertunda, dikarenakan pasien yang sangat banyak dan memang SDM-nya kurang memadai sehingga program tidak dapat berjalan dengan lancar. Karena kami menjaga kualitas yang telah dipertahankan oleh para terapis yang ada."[83]

Dari pendapat dan jawaban yang diberikan Pak Helmy, bahwa program yang direncanakan ada yang terlaksana dengan baik dan adapun program yang tidak terlaksana, tetapi walaupun ada beberapa program yang tidak terlaksana kami selalu berusaha memberikan kualitas dan kuantitas yang memuaskan. Jadi, walaupun ada program yang tidak terencana, tetapi pelayanan yang baik itu yang lebih diutamakan.

Mencangkup program-program yang telah terencana, evaluasi kinerja sangatlah penting dalam suatu perusahaan dan hasil-hasil program Klinik Ibnu Sina juga bisa dilihat dari evaluasi kinerja. Pertanyaan yang dijawab oleh Ibu Sri mengenai evaluasi, apakah di klinik Ibnu Sina melakukan evaluasi baik setiap pekannya atau setiap bulannya, Ibu Sri sebagai humas klinik ibnu sina menjawab :

"Setiap bulannya kami melakukan evaluasi antara pemimpin dan para terapisnya. Evaluasi kinerja karyawan yang kami lakukan juga menentukan apakah seorang humas dan karyawan atau terapis melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan penuh dengan tanggung jawab. Dan evaluasi kinerja juga proses penilaian kinerja aparatur yang dilakukan untuk melihat apakah terjadi peningkatan atau penurunan, memeriksa

[83]Helmy Adriyansyah, *Humas Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

apakah program yang telah terlaksana dan yang belum terlaksana, menanggapi kritik dan saran dari masyarakat yang berobat, dan selalu meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat"[84].

Pendapat di atas diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya. Jadi, evaluasi menentukan apakah tugas humas di klinik ini berjalan dengan baik atau tidak. Dan apakah sebagai seorang humas maupun terapisnya, melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Humas Klinik Ibnu Sina dalam Meningkatkan Citra Pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang

1. Faktor Pendukung

Dalam hal ini, meliputi kegiatan untuk melancarkan kinerja humas Klinik Ibnu Sin dalam meningkatkan citra pengobatan thibbun nabawi di karenakan adanya faktor pendukung salah satu pendukungnya adalah seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Helmy yang sama halnya dengan pendapat Ibu Sri, yakni :

[84]Sri Hardemi, AMR, *Humas Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: Wawancara Pribadi , 26 Mei 2016).

> "Di dalam ajaran Islam, kita dianjurkan menjaga kesehatan, seorang muslim yang kuat lebih disukai oleh Allah dibandingkan muslim yang lemah. Dan salah satu tugas seorang muslim adalah dakwah, pengobatan Thibbun Nabawi merupakan jalan dakwah dan ajaran syari'at yang mengatur seorang muslim dalam menjalani hidup dan kehidupan. Sebagian masyarakat Palembang terutama yang beragama Islam menjadikan pengobatan yang ada di Klinik Ibnu Sina sebagai solusi masalah penyakitnya. Dan di klinik ini, kami bukan hanya menerima dan melayani atas penyakit yag diderita, tetapi menjelaskan baik dari aspek relegiusnya, aspek psikologi dan aspek manfaatnya".[85]

Pertanyaan berikutnya diajukan ke Ibu Sri, mengenai pendukung yang membantu humas Klinik Ibnu Sina dalam menjalankan programnya. Adapun jawab dari beliau sama halnya seperti Pak Helmy, Ibu Sri menjelaskan bahwa :

> "Masyarakat kebanyakan mengeluhkan atas penyakit yang telah lama diderita, berobat melalui pengobatan konvensional yang telah dilakukan secara rutin, derita yang dirasakan hilang sekejab tetapi beberapa bulan dan beberapa tahun kemudian kambuh lagi dan menambah penyakit yang baru. Sehingga masyarakat luas terutama masyarakat Palembang kembali ke *back to nature*, yakni dikembali ke alam. Di mana pengobatan yang dilakukan secara tradisional yang sesuai dengan

[85]*Ibid*

> syariat terutama dalam menjaga kesembuhan dan bagaimana solusinya sesuai dengan syar'iat Islam. Bila sakit, bagaimana memastikan cara berobat yang tidak terjebak syirik dan obat yang kehalalannya terjamin".[86]

Dari pendapat yang diungkapkan oleh kedua humas di atas merupakan pendukung kinerja Humas Klinik Ibnu Sina, yang kesimpulanya adalah bahwa khalayak banyak terutama masyarakat Palembang ingin kembali ke alam yang dimana pengobatan pengobatan Thibbun Nabawi merupakan anjuran dalam ajaran Islam. Pengobatan yang digunakan Rasulullah SAW., yang banyak sekali manfaat dan hikmahnya. Dan bukan hanya mengobati tetapi menjaga kesehatan. Pengobatan ala Nabi ini bukan hanya mengobati orang sakit saja, tetapi dapat menjaga kesehatan kita. Dengan syarat pengobatan yang dilakukan sesuai dengan syari'at.

Dan penjelasan dari Ibu Sri, mengatakan bahwa "seperti yang di jelaskan di atas, bahwa komunikasi yang baik yang dilakukan dalam mendukung berjalannya kinerja ialah, melakukan *face to face* dalam menyampaikan tentang pengobatan Thibbun Nabawi itu sendiri. Dan kami membuatan selebaran yang berupa brosur, menyiarkan dan memperkenalkan lewat TV, menyiarkn dengan cara membuat suatu acara yakni seminar baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dan yang selalu kami rutinkan yakni

[86]*Ibid*

mengadakan seminar setiap hari sabtu sore dalam menjelaskan pengobatan Thibbun Nabawi yang ada di Klinik Ibnu Sina".[87]

> "Menurut terapis yang bekerja di Ibnu Sina, Pak Murni yang telah difasilitasi oleh Pak Helmy, "agar berjalan lancar dalam melaksanakan tugas sebagai seorang terapis, ruang lingkup, sarana dan prasarana sangat mempengaruhi. Dukungan dan kepercayaan pimpinan yang sangat kuat, Insya Allah dapat memotivasi baik terapisnya maupun pasiennya. Dan alhamdulilah sampai saat ini klinik kami mendapatkan tanggapan baik dari masyarakat baik dari kalangan bawah, menengah, dan atas.

Adapun pendapat Bapak Murni mengatakam bahwa:

> "Bapak Murni menyampaikan bahwa faktor pendukung lainnya adalah, ruang lingkup Klinik Ibnu Sina sangatlah bersahabat dan sederhana, dikarenakan agar klinik ini bisa diterima oleh setiap kalangan. Dan menjelaskan kepada kalangan bawah bahwa berobat diklinik ibnu sina tidak harus mengeluarkan uang banyak dalam menyembuhkan berbagai penyakit".[88]

---

[87]Sri hardemi, AMR, *Humas Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

[88] Murni Budi Sayekti, *Terapis Klinik Ibnu Sina*, (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

Jadi, kesimpulannya adalah faktor pendukung yang sangat mempengaruhi adalah dari pimpinan dan terapis di Klinik Ibnu Sina itu sendiri, dan jadikanlah pengobatan Thibbun Nabawi ini atau pengobatan ala nabi ini menjadi solusi dalam mengatasi semua penyakit. Dan kembalikan semuanya dan iklaskan kepada sang Rabb. Dan segala penyakit yang diderita sebesar apapun pasti ada obatnya seperti yang dikatakan Pak Helmy dengan syarat berobat sesuai dengan syari'at Islam, menggunakan yang obat yang halal, yang memang bisa dijamin hasil dan khasiatnya. Dan Klinik Ibnu Sina adalah sebagai solusi yang tepat untuk masalah kesehatan. Dengan memberikan pelayanan kesehatan yang memadukan antara pengetahuan tradisional, dan teknologi kesehatan terkini.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Helmy, yang menjadi penghambat dalam menjalankan kinerja Klinik Ibnu Sina, jawaban beliau adalah:

> "Sebagian masyarakat yang berpendidikan (terutama medis), menanyakan aspek ilmiyahnya dan cara menanggapinya dengan menjelaskan secara detil dan ilmiah baik ilmu dari segi mengalaminya maupun nash syari'atnya. Pemikiran, mengubah pemikiran masyarakat sekarang, pengobatan konvensional, setelah sekian puluhan tahun pengobatan konvensional tidak seluruh masalah kesehatan teratasi, efek dari pengobatan konvensional, efek samping obat, alergi, kualitas pelayanan.

Konsep pengobatan konvensional ini, dia adalah memerangi bakteri dan virus,bukan konsep didalam pengobatan".[89]

Bapak Murni menjawab pertanyaan mengenai faktor penghambat dalam menjalankan kinerja humas Klinik Ibnu Sina :

"Masyarakat menanyakan aspek ilmiyahnya, sebagai humas, kami menjelaskan berdasarkan aspek nashnya, aspek syar'inya, contohnya Rasulullah mengatakan habbatusaudah obat segala macam penyakit kecuali kematian, "nah sering kali masyarakat menanyakan mekanismenya, inilah yang sering ditanya oleh masyarakat". Dan kami memberikan pengarahan dan menjadikan pengobatan tradisional sebagai solusi masalah kesehatan yang bersifat promotif, kuratif maupun rehabilitatif dengan menggabungkan pengetahuan tradisional, pendidikan klinis dan riset-riset modern".[90]

Berdasarkan pernyataan di atas, artinya adalah puncaknya mengubah pemikiran masyarakat, konsep awal terutama masyarakat Barat untuk *back to nature*, dan pengobatan ini ditanggapi oleh para pegiat atau aktivis islam dengan korelasi-korelasi pemikiran kesehatan dengan korelasi pemikiran relegius, ada dua pemahaman yang berjalan seiringan yang menguatkan satu

[89] Helmy Adriyansyah, *Humas klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

[90]Murni Budi Sayekti, *Terapis Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

sama lain. Pengobatan tradisional, pengobatan konvensional, dan *back to nature*, dan didalam pemikiran masyarakat terjadi perbedaan nilai, yakni nilai relegius, materialisme libralisme, kembali lagi ke relegius lagi.

Era digital, Keterbatasan Sumber Daya Manusia pengelola sistem informasi, ide dan pertanyaan melalui internet tidak terlayani dengan baik, karena SDM yang kurang. Tetapi Klinik Ibnu Sina mempunyai alasan tersendiri, demi menjaga kualitas yang ada, dengan karyawan yang sedikit bisa di kontrol dengan baik walaupun pasien yang sangat banyak.

> "Nah dik, sebagai terapis banyak sebagian pasien yang meminta pelayanan pengobatan yang lebih. Sedangkan di Klinik Ibnu Sina sudah mempunyai peraturan dan prosedur tersendiri. Pembagian tugas masih fleksibel, tetapi tetap ada yang bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing. Sehingga sering kali program ada yang tidak terlaksana sesuai yang diharapkan".[91]

Jadi dapat dilihat, setiap perusahaan atau organisasi pasti ada faktor penghambatnya. Itulah alasannya mengapa dilakukukan evaluasi, agar dapat dilihat dimana letak kekurangan yang ada. Penghambat yang paling utama di Klinik Ibnu Sina adalah memberikan kepercayaan bahwa pengobatan di Thibbun Nabawi sangatlah bermanfaat bagi kehidupan kita. Bukan hanya mengobati, tapi bagian dari dakwah kita, dengan menjalankan sunnah Nabi, terutama dalam mengaplikasikan pengobatan Thibbun Nabawi, penyakit

[91] *Ibid*

apapun bisa teratasi, dengan keyakinan dan berharap kesembuhan hanya kepada Allah SWT.

Wawancara selanjutnya mengenai kritik dan saran, bagaimana sikap dalam menanggapi kritik dan saran yang diberikan masyarakat terutama pasien yang datang berobat ke Klinik Ibnu Sina Ibu Sri menanggapi bahwa :

> "Kritik dan saran yang diberikan masyarakat, sering kami tanggapi dengan cara mendengarkan dengan baik dan kami terima dengan baik pula. Karena kritik dan saran yang mereka berikan, supaya kemajuan dan pelayanan yang kami berikan dapat diperbaiki. Dalam hal ini, Ibu Sri menjelaskan bahwa terkadang kritik dan saran yang diberikan pasien, membuat kewalahan humas klinik ibnu sina, dikarenakan SDM yang kurang sehingga yang menyampaikan kritik dan saran melewati internet tidak terlayani dengan baik. Sehingga hanya bisa menanggapi dan menerima kritik dan saran dari masyarakat yang langsung datang ke klinik saja".[92]

Dari penjelasan di atas adalah bahwa kritik dan sarat masyarakat sangat berpengaruh pada kemajuan baik itu untuk humas dan para terapisnya dalam menjalan tugas mengenai pengobatan maupun pelayanan yang diberikan. Saran yang telah diterima, sangat mempengaruhi kinerja humas klinik, dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas Klinik Ibnu Sina.

---

[92]Sri hardemi, AMR, *Humas Klinik Ibnu Sina,* (Palembang: Wawancara Pribadi, 26 Mei 2016).

C. Pembahasan

Adapun pembahasan diatas adalah pengobatan yang diberikan oleh Klinik Ibnu Sina dilakukan sesuai dengan masalah yang tidak terselesaikan dan merupakan permintaan masyarakat, dan berusaha Klinik Ibnu Sina berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik, dan sesuai dengan tuntunan Rasulullah. Dan pelayanan ataupun pengobatan yang dilakukan dapat di pertanggungjawabkan, legal serta profesional dengan tarif yang terjangkau muntlak diperlukan. Klinik Ibnu Sina terdaftar di Dinas Kesehatan Kota Palembang. Klinik Ibnu Sina yang merupakan klinik pengobatan secara tradisional, hadir di tengah masyarakat sebagai solusi yang tepat untuk masalah kesehatan, dengan memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang memadukan antara pengetahuan tradisional, ilmu kesehatan modern dan riset-riset kesehatan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan terkini.[93]

Klinik Ibnu Sina merawat kesehatan dengan memperhatikan kepada konsep mengatasi penyebab penyakit bukan hanya menghilangkan gejala sementara, tapi memfokuskan perawatan kesehatan, bagaimana seseorang bisa sakit, mekanismenya serta perkembangannya sehingga upaya pencegahan, pengobatan dan pemulihan bisa lebih tepat. Dan menilai dan mengevaluasi setiap masalah ataupun gangguan kesehatan.[94]

---

[93]Brosur Bulanan, *Holistic clinic and course,* (Palembang*:* Klinik Ibnu Sina)
[94]*Ibid*

Melihat masalah yang meliputi kegiatan kinerja humas klinik ibnu sina, yakni dengan menerapkan pengetahuan yang luas untuk pegawai atau terapis yang ada di klinik ibnu sina. Dalam menanggapi pendapat msyarakat, kita dapat mengetahui apa permasalahan yang terjadi. sikap dan tingkah laku khalayak atau *feedback* masyarakat sangat diharapkan demi kemajuan klinik Ibnu sina.

Program yang telah direncanakan agar terlaksananya, dan tersusunnya perencanaan dengan baik haruslah dilakukan untuk mencangkup tindakan untuk memasukan temuan yang diperoleh pada langkah pertama dalam kebijakan dan program organisasi. Dalam tindakan dan berkomunikasi, mencangkup kegiatan melaksanakan komunikasi yang sejak dari awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Evaluasi program kerja sangatlah penting untuk suatu perusahaan utnuk mencangkup penilaian kegiatan, pelaksanaan, dan hasil-hasil program yang terlaksana maupun yang belum.

Melihat dari keefektifan suatu perusahaan maka dapat melalui evaluasi atau penilaian, karena dengan melalui cara tersebut, maka akan dapat diketahui kelemahan dan kekuatan dari pelaksanaan program humas tersebut dan untuk menindak lanjuti atas kinerja yang telah dilaksanakan oleh Klinik Ibnu Sina Palembang maka diadakannya kegiatan memperkenalkan pengobatan Thibbun Nabawi. Tujuan dari lembaga tersebut untuk meningkatkan citra pengobatan tradisional itu sendiri. Dengan demikian, maka dapatlah pimpinan dan anggota humas untuk memperbaiki perencanaan dan pelaksanaan program tersebut.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Klinik Ibnu Sina memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, sehingga klinik ibnu sina mendapatkan responsivitas yang sangat baik.

Menurut Pak Helmy Adriyansyah, di lihat dari visi dan misi Klinik Ibnu Sina yaitu untuk menghidupkan kembali pengobatan ala Rasul atau Thibbun Nabawi yang menitik-beratkan pada aspek *Alamiyah*, *ilmiah,* dan *Ilahiah*, menghidupkan kembali kedokteran dan farmasi Islam. Dan merupakan institusi pelayanan kesehatan tradisional dalam memberikan pelayanan menerapkan 4 konsep pengobatan yaitu[95] :

1. Merawat kesehatan dengan perspektif holistik meliputi aspek *Bio-Psycho-Sosio-Spiritual* serta memandang "manusia seutuhnya" secara integral, bukan sebuah kumpulan sistem yang terpisah satu sama lain, dengan segala keunikan biokimiawi yang spesifik (berbeda antara individu satu dengan lainnya). Kegagalan sebuah metode/sistem terapi dapat terjadi akibat sudut pandang yang salah terhadap manusia.

[95]*Ibid*

2. Merawat kesehatan dengan menitikberatkan kepada *causatif treatment* (mengatasi sebab penyakit) bukan *simptomatif treatment* (menghilangkn gejala sesaat/sementara) serta lebih memfokuskan perawat kesehatan kepada Patogenesis berbasis Biomedis (bagaimana seseorang bisa sakit, mekanismenya serta perkembangannya), sehingga upaya pencegahan, pengobatan dan pemulihannya bisa lebih tepat dan efektif.
3. Menilai dan mengevalusi setiap masalah serta gangguan kesehatan secara obyektif tanpa mengabaikan prosedur medis, menuju terapi yang rasional dan terukur.
4. Meletakkan kesembuhan datangnya hanya dari Allah SWT, manusia hanyalah berkewajiban berikhtiar sesuai syari'ah dan ilmu pengobatan (bersyariat sesuai syari'ah) serta bertawakal hanya kepada-Nya.

Hasil wawancara di atas yakni harus sesuai dengan prinsip pengobatan dalam Islam, yaitu niat untuk berbuat semata-mata karena Allah, yakin bahwa yang menyembuhkan adalah Allah, tidak melanggar syariat Islam, menggunakan obat-obatan yang halal, *thoyyib* dan tidak bercampur dengan yang haram, tidak membawa *mudharat*, tidak berbau *tahayul, bid'ah*, *khurafat*, mencari yang lebih baik dari sisi pengobatan dan syariat. Hal yang paling utama setelah sehat adalah mencari ridha dan bersyukur kepada Allah, bukan semakin jauh dan bermaksiat kepada Allah.

Kesadaran dengan hadirnya pengobatan tradisional yakni menerapkan pelayanan pengobatan melalui Thibbun Nabawi telah muncul dalam kehidupan hari ini dengan slogan yang sering kita dengar, *back to nature* sama juga *back to Islam*. Sedangkan disebut ilmiah, karena hari ini metode pengobatan ini telah mendapatkan pengesahan dan pengakuan, baik dari kalangan peneliti kesehatan bahkan yang lebih penting lagi adalah tentu dari para pengamal dan pasien yang telah mendapatkan kesembuhan dengan metode ini.

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa, Islam artinya tunduk kepada kehendak Allah. Seorang muslim adalah seseorang yang menyerahkan seluruh jiwa raganya pada kehendak Allah, dengan mengharapkan rahmat dan pengampunan. Berserah diri kepada kehendak Allah sebesar 90% belum menjadikan anda seorang Muslim. Percaya sepenuhnya pada pengobatan kenabian dan kemampuannya untuk menyembuhkan penyakit, kecuali kematian adalah salah satu bagian dari menjadi seorang Muslim.

Pendapat tentang kinerja yang dikemukakan sebelumnya memberi indikasi bahwa kinerja berhubungan dengan aspek perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas perusahaan sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan. Kinerja juga tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai organisasi, pemahaman terhadap isu-isu

yang berhubungan tanggung jawabnya, disiplin, dan berkomunikasi dengan baik.[96] Apabila kinerja dilakukan dengan baik, hal tersebut dapat membantu mendorong komunikasi antara atasan, karyawan, maupun pasien yang datang ke Klinik Ibnu Sina dan meningkatkan karyawan dan organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas, keberhasilan kinerja humas pada suatu organisasi atau perusahaan pada dasarnya bergantung pada pelayanan yang merupakan terjadi dalam interaksi antar manusia dan manusia secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi masyarakat, dan merupakan penunjang keberhasilan Klinik Ibnu Sina. Dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Selanjutnya pelayanan kesehatan tradisional yang diberikan kepada masyarakat harus dengan keinginan masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

[96] A. Hussein Fattah, M.M., *Perilaku pemimpin dan kinerja pegawai*, (Jakarta: Elmatera, 2014), h. 15.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang adalah seorang humas haruslah memahami kebutuhan kesehatan yang diperlukan masyarakat. Mengetahui dan menentukan masalah humas Klinik Ibnu Sina dan ilmu pengetahuan sangatlah penting dalam mempublikasikan pengobatan Thibbun Nabawi. Memberikan pengarahan dan mensyi'arkan bahwa pengobatan Thibbun Nabawi adalah solusi yang terbaik. Menyusun dan merencanakan program

agar berjalannya tugas humas. Memberikan informasi yakni dengan berkomunikasi baik antara pemimpin dengan terapis, maupun terapis dengan pasien. Dan melakukan evaluasi mengenai program telah tersusun agar mengetahui perencanaan yang terlaksana dan yang tidak terlaksana.

2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja humas Klinik Ibnu Sina dalam meningkatkan citra pengobatan Thibbun Nabawi di Palembang adalah melalui pengobatan Thibbun Nabawi, masyarakat telah menjalankan sunnah Nabi, ini adalah salah satu faktor pendukung kinerja humas. Masyarakat yang mempunyai pengetahuan tinggi mempercayai dan meyakini pengobatan Thibbun Nabawi merupakan pengobatan yang banyak sekali manfaatnya. Sehingga sebagai seorang humas tidak sulit dalam menjelaskan kepada masyarakat tentang pengobatan ini. Sarana dan prasarana yang lengkap, juga mempengaruhi berjalannya semua program yang telah direncanakan. Ruang lingkup yang sangat strategis juga mempengaruhi citra Klinik Ibnu Sina bahwa berobat di klinik ini bukan hanya kalangan menengah atas tetapi semua kalangan, sehingga biaya yang harus dikeluarkan untuk berobat sesuai dengan kantong masyarakat.

3. Adapun penghambat kinerja humas Klinik Ibnu Sina adalah :

a. Sebagian masyarakat yang tidak mempercayai pengobatan yang dianjurkan Nabi ini. Masih kebanyakan masyarakat yang berobat

menggunakan pengobatan konvensional. Jadi, sebagai humas penjelasan yang secara detail, kualitas pelayanan dan mengubah pemikiran agar kembali pada pengobatan Thibbun Nabawi. Kemajuan teknologi yang semakin canggih, era digital yang sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan keterbatasan SDM dalam mengelolah sistem informasi, kurang terlayani dengan baik. Karena lebih fokus melayani pasien yang datang ke klinik. Adapun administrasi yang belum tersusun sesuai dengan program yang telah direncanakan.

b. Penghambat lainnya adalah pasien yang meminta lebih, tidak sesuai dengan peraturan yang ada di klinik, pembagian tugas pun masih fleksibel, sehingga tanggung jawab yang diemban masih saling bantu, walaupun setiap pengobatan yang ada sudah ada yang bertanggung jawab. Kinerja yang dilakukan baik dari humas maupun pasien telah bekerja sedemikian baiknya, dan telah berusaha dalam melayani masyarakat. Ikhtiar dan doa adalah kunci yang selalu dipegang oleh Klinik Ibnu Sina, dalam keberhasilan program dan segala perencanaan yang telah terprogram.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut di atas maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan yang mencangkup humas Klinik Ibnu Sina, sangat perlu sekali selalu memberikan motivasi terhadap pegawai atau

terapisnya. Karena hal itu dapat meningkatkan kinerja humas Klinik Ibnu Sina, guna mencapai visi dan misi yang sudah lama dipegang dan diaplikasikan sampai saat ini.

2. Kepada pihak staf humasnya, diharapkan selalu bersabar dalam menanggapi, melayani, dan menerima semua saran dan kritik yang diberikan oleh khalayak banyak, terutama masyarakat palembang maupun di luar Palembang. Dan berbicara masalah tanggung jawab, agar semua tugas yang telah diberikan dapat dikerjakan dengan penuh tanggung jawab. Pengobatan Thibbun Nabawi adalah pengobatan yang di praktikan oleh Nabi, dan melalui pengobatan ini adalah bagian dari dakwah, bukan hanya mengharapkan uang, tetapi karena Allah semata. Meluruskan niat adalah hal yang penting dan dipegang oleh semua pimpinan maupun pegawainya. Evaluasi juga penting dalam suatu perusahaan agar mengetahui, apa saja program yang terlaksana dan yang belum terlaksana, agar setiap program selalu mengalami perubahan yang lebih baik.
3. Kepada masyarakat atau pasien yang datang ke Klinik Ibnu Sina, semoga selalu istiqomah dan selalu menyebarkan pengobatan yang merupakan sunnah yang telah dianjurkan. Mengubah pemikiran untuk kembali ke pengobatan Islam *back to nature*, yang sangat banyak manfaatnya bukan hanya mengobati tapi juga mencegah datangnya penyakit.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa saja pendukung sebagai humas Klinik Ibnu Sina?
2. Apakah tujuan utama anda sebagai humas Klinik Ibnu Sina?
3. Apakah antara pemimpin dan para anggota Klinik Ibnu Sina sering berdiskusi dalam menjalankan program kerja?
4. Komunikasi apa saja yang anda lakukan dalam mempublikasikan pengobatan Thibbun Nabawi?
5. Apakah dari komunikasi yang anda lakukan mendapatkan respon dari masyarakat khususnya masyarakat Palembang?
6. Apakah anda, sebagai humas dan anggota di Klinik Ibnu Sina selalu melakukan evaluasi?
7. Apakah program yang direncanakan selalu mencapai target sesuai dengan keinginan anda dan bagaimana tanggapan anda jika program kerja yang tidak terlaksana?
8. Sebagai humas, apakah anda mempunyai strategi khusus untuk meningkatkan kinerja humas pada Klinik Ibnu Sina?

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama	: Gusmiliana
Tempat/ tanggal lahir	: Prabumulih, 23 Agustus 1992
Alamat	: Jl. Perwira gang kelapa gading no. 35
Email	: dzah_liana@yahoo.com/Fb : jihadku@yahoo.com
Nama Orang Tua	
Ayah	: Agussudan
Ibu	: Lusmi
Adik ke-I	: Muklim
Adik ke-II	: Maria
Pendidikan	
SD	: Sekolah Dasar no. 23 Prabumulih
SMP	: YPS Prabumulih
SMAN	: 05 Prabumulih
Strata 1 (satu)	: UIN Raden Fatah Palembang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam
Tamat tahun 2016	
Hobi	: Travelling , memasak, relatif sesuai *mood,* zaman, dan yang bermanfaat.
Cita-cita	: Penghafal Qur'an, Pengusaha sukses craft, Dokter Herbal.