

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam membangun citra suatu instansi tentu tidak terlepas dari peran humas atau *public relations*. Peran *public relations* memiliki posisi yang sangat penting bagi instansi terutama bila instansi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas untuk membangun serta mempertahankan hubungan timbal balik yang baik antara instansi tersebut dengan masyarakat. Defisini *public relations* menurut IPR (*Institute of Public Relations*), *public relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayak. (Deddy & Yustin, 2023:15).

Defisini lain mengenai *public relations* menurut Grunig dalam Prasetya (2016:107-108), mengatakan *public relations* idealnya menjalankan peran manajerial dalam sebuah organisasi. Memiliki kompetensi dan tuntutan etis, seorang *public relations* berperan sebagai fasilitator komunikasi, menjamin terjalannya komunikasi dua arah simetris antara organisasi, menjembatani kepentingan antara organisasi dengan publik, serta memberikan masukan bagi organisasi untuk keputusan-keputusan strategis, dalam berada koalisi dominan. (Sinta, et al., 2019:260).

Dari defisini diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* berperan dan berupaya untuk menjaga komunikasi dua arah yang baik antara perusahaan atau instansi dengan publiknya. Keberadaan *public relations* sangat dibutuhkan di setiap instansi seperti instansi kesehatan, yakni rumah sakit. Sebagai instansi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit pasti menghadapi tantangan untuk menjaga kepercayaan dan citra positif di mata masyarakat. Hal ini mengharuskan rumah sakit untuk menerapkan konsep serta peran yang profesional di segala bidang, termasuk peran *public relations*. Berdasarkan

Undang – Undang Republik Indonesia (UU RI) Nomor 44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Rumah sakit sangat membutuhkan peran *public relations* karena dengan adanya peran tersebut mampu membangun hubungan yang baik antara rumah sakit dengan publiknya. Salah satu peran penting *public relations* rumah sakit ialah sebagai juru bicara yang mewakili rumah sakit tersebut, menyampaikan informasi, membangun kepercayaan masyarakat, menampung dan mengolah pengaduan masyarakat, serta membentuk citra rumah sakit. Di Indonesia sendiri, telah memiliki rumah sakit yang tersebar di beberapa wilayah dan berkembang cukup pesat. Rumah sakit di Indonesia dibagi menjadi dua kepemilikan yakni rumah sakit milik pemerintah, namun ada juga rumah sakit milik swasta. Salah satu rumah sakit milik swasta yakni Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Makiyah yang berlokasi di Kelurahan Belendung, Kecamatan Benda, Kota Tangerang, Provinsi Banten yang berada dibawah naungan PT. Riska Azmi Aulia (PT. Raa).



Gambar 1.1 Akreditasi KARS RSIA Makiyah

Sumber : Data RSIA Makiyah

Dilihat dari gambar 1.1, Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah mendapatkan Akreditasi Tingkat Paripurna. Jika rumah sakit sudah mendapatkan Akreditasi Tingkat Paripurna, maka rumah sakit tersebut sudah mendapatkan nilai minimal 80% dari keseluruhan aspek penilaian seperti rumah sakit teregistrasi di Kementerian Kesehatan, direktur rumah sakit harus seorang tenaga medis, rumah sakit memiliki Izin Pengelolaan Limbah Cair (IPLC), bekerja sama dengan transpoter limba B3, seluruh tenaga medis memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), memenuhi Saran Prasaran dan Alat Kesehatan (SPA) minimal 60% berdasarkan ASPAK dan telah tervalidasi 100% oleh Kementerian Kesehatan dan rumah sakit bersedia melaksanakan kewajiban dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pasien. Penilaian akreditasi sebuah rumah sakit akan dinilai oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit atau yang disingkat dengan KARS, yakni organisasi independen *not for profit* dalam bidang akreditasi Rumah Sakit yang berkomitmen dan mendedikasikan organisasinya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien. Tingkatan Akreditasi Rumah Sakit memiliki 4 tahapan yakni Tingkat Dasar, Madya, Utama dan Paripurna.

No	Nama	Deskripsi	Alamat	Gambar
12	RSIA MAKIYAH	Rumah Sakit Ibu Dan Anak Makiyah Berada Diwilayah RT 005/008 Kelurahan Belendung Kecamatan Benda	JL. KH KUDING RT 005/008 KEL.BELENDUNG KEC.BENDA	
13	Rumah Sakit Ibu Anak Makiyah	Rumah Sakit	Jalan K.H Kuding, RT.05/RW.06, Belendung	

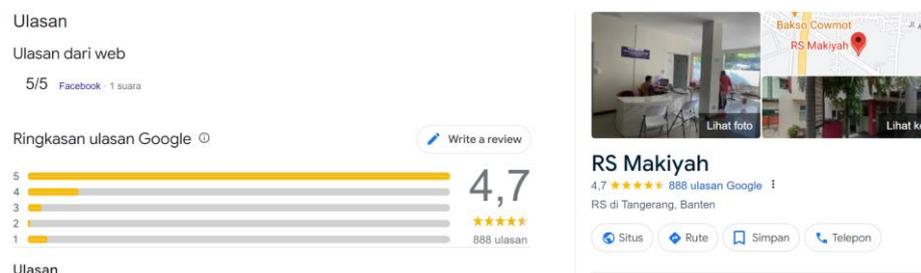
Gambar 1.2 Rumah sakit yang berada di kecamatan Benda

Sumber : Website Data Detail Kesehatan Kecamatan Benda Kota Tangerang

Dilihat dari gambar 1.2, melalui website data detail kesehatan Kecamatan Benda, Kota Tangerang, Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Makiyah merupakan satu-satunya rumah sakit yang tersedia di daerah Kecamatan Benda. Terdapat beberapa instansi penyedia layanan

kesehatan di kecamatan Benda seperti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Benda dan Puskesmas Benda. Tersedianya beberapa instansi penyedia layanan kesehatan di Kecamatan Benda menjadikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya demi membangun citra yang baik untuk rumah sakit tersebut.

Seorang dokter atau tenaga kesehatan wajib memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pasien. Komunikasi dianggap efektif apabila informasi, gagasan atau pesan yang disampaikan diterima dan dipahami dengan baik sehingga terbentuk kesamaan pengertian, perubahan tingkah laku atau saling mengenal atau pengertian. Dalam ranah rumah sakit, pada saat dokter atau tenaga kesehatan lainnya menyampaikan pesan kepada pasien, mereka harus memastikan bahwa pesan tersebut dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh pasien. Sementara itu, pasien perlu berkonsentrasi agar pesan diterima dengan baik dan memberikan umpan balik (*feedback*) kepada dokter atau tenaga kesehatan tersebut. Umpan balik tersebut penting sebagai proses klarifikasi untuk memastikan tidak terjadi kesalahpahaman. (Wartiningsih, et.al.,2023)



Gambar 1.3 Ringkasan ulasan *google*

Sumber : Ulasan Google RSIA Makiyah tahun 2024

Dilihat dari gambar 1.3, meski belum genap 10 tahun didirikan, RSIA Makiyah sudah mendapatkan *rating* 4,7 jika dilihat di *google review*. Namun, di RSIA Makiyah masih terdapat beberapa permasalahan terkait komunikasi yang tidak efektif antara staff rumah sakit dengan pasien dan keluarga pasien

hal tersebut menimbulkan kesalahpahaman dalam menerima informasi seperti penggunaan BPJS di RSIA Makiyah ini. Masih banyak pasien yang mengira bahwa RSIA Makiyah ini dapat membantu pasien dalam pembuatan BPJS, perlu diketahui bahwa RSIA Makiyah tidak bisa membantu membuat BPJS, tetapi pihak rumah sakit menerima pasien pengguna BPJS. Pasien harus membuat BPJS online secara mandiri di aplikasi *Mobile JKN*. Dikarenakan adanya komunikasi yang tidak efektif ini menimbulkan permasalahan yang pada akhirnya banyak pasien yang harus membayar biaya pengobatan secara mandiri atau non BPJS. Hal ini pun menjadi salah satu keluhan dari pasien kepada RSIA Makiyah.

Dengan adanya keluhan tersebut sudah menjadi tanggungjawab RSIA Makiyah untuk terus memperbaiki pelayanan yang diberikan agar terbentuknya citra yang baik di mata masyarakat. Terciptanya kepuasan pelayanan yang baik serta hubungan yang baik, akan terbentuk citra yang baik pula bagi rumah sakit tersebut. Untuk mewujudkan citra yang baik tersebut, diperlukan peran *public relations*. Citra merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah instansi pemerintahan seperti rumah sakit. Citra yang baik tidak akan didapat dengan sendirinya, namun membutuhkan hubungan yang baik antara perusahaan atau instansi dengan masyarakat sehingga hal ini dapat menghasilkan citra yang positif bagi instansi tersebut.

Sebelumnya sudah terdapat beberapa penelitian yang mengkaji tentang peran *public relations* rumah sakit, yang pertama penelitian berjudul “Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta” dengan hasil penelitian Humas Primaya Hospital Evasari mempunyai peran penting dan mendorong keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dalam hal menjadi *communicator*, membina *relationship*, dan membangun *corporate image*. Sedangkan mutu pelayanan di Primaya Hospital Evasari mengalami peningkatan *tangible, responsive, assurance* serta *empaty*. (Lusia, et al., 2022:96)

Penelitian selanjutnya berjudul “Peran Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelayanan BPJS di RS Adi Husada Kapasari Surabaya dengan hasil penelitian bahwa peran humas di RS Adi Husada Kapasari memiliki peran sebagai *Expert Prescriber, Communication Fasilitator, Problem Solving Process Fasilitator* dan *Communication Technician*. Humas telah menjalankan keempat peran humas yang ditemukan oleh Grunig. (Charisma, et al.,2023:184)

Dari penelitian di atas, terdapat kesamaan dengan topik yang ingin diteliti. Namun perbedaannya ialah penelitian diatas tidak membahas tentang citra dan juga terdapat perbedaan mengenai teori yang digunakan dengan penelitian ini. Maka dari itu peneliti memfokuskan untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Peran *Public Relations* dalam Membangun Citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang yang saya tulis diatas, saya mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *public relations* Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah berperan dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah?
2. Peran apa saja yang dilakukan *public relations* Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah?
3. Bagaimana Citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah di masyarakat?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan, maka penelitian ini dibatasi hanya pada “peran *public relations* dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah”

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijabarkan, maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana peran *public relations* dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui peran *public relations* sebagai :

1. Penasehat ahli dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.
2. Fasilitator komunikasi dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.
3. Fasilitator proses pemecahan masalah dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.
4. Teknisi komunikasi dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Setelah hasil penelitian ini diperoleh diharapkan dapat memenuhi tujuan penelitian yang dirumuskan sebelumnya. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Akademik

Pada penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan kontribusi pengetahuan disiplin ilmu komunikasi yang berkaitan dengan *public relations* khususnya yakni peran *public relations* dalam membangun citra.

### 1.6.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber referensi bagi *public relations* Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah khususnya dalam menjalankan peran nya sebagai *public relations* untuk membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah di mata masyarakat.