

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah**

Badan Pusat Statistik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang, Kecamatan Benda memiliki 5 kelurahan yakni Kelurahan Belendung, Jurumudi Baru, Jurumudi, Pajang dan Benda. Untuk pelayanan kesehatan bersalin yang terdapat di kecamatan Benda hanya memiliki 1 rumah sakit bersalin atau dengan nama lain rumah sakit ibu dan anak yakni Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) MAKIYAH yang berada dibawah naungan perusahaan swasta yakni PT. Riska Azmi Aulia (PT. Raa).

RSIA Makiyah mulai beroperasi sejak bulan agustus tahun 2016, sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, yang mengunggulkan Pelayanan Kebidanan dan Kandungan, serta Pelayanan Kesehatan Anak. Nama "MAKIYAH", diambil dari nama belakang pendiri Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Makiyah, yaitu Bd. Hj. Yayah Makiyah, AMd.Keb. RSIA Makiyah adalah rumah sakit khusus tipe C.

##### **4.1.2 Gambaran Umum *Public Relations* RSIA Makiyah**

Posisi divisi *public relations* di RSIA Makiyah memang belum berdiri sendiri, namun masih merangkap dengan bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada dibawah pimpinan bidang non medis. Bidang sumber daya manusia bertugas memberikan pelayanan terkait sumber daya manusia, kehumasan, pemasaran, pengelolaan informasi dan dokumentasi, serta pelayanan pelanggan (*costumer service*), yang dimana tugas tersebut termasuk kedalam beberapa tugas dan peran *public relations*.

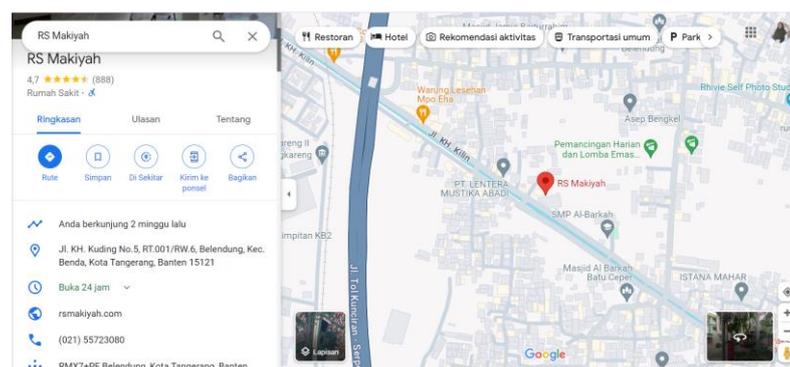
IDENTITAS STAF RS MAKIYAH		IDENTITAS STAF RS MAKIYAH	
STAF DOKTER		STAF RS MAKIYAH	
Dokter Umum	4 Orang	Bidan	12 Orang
Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan	2 Orang	Perawat	11 Orang
Dokter Spesialis Anak	1 Orang	Farmasi / Apotek	7 Orang
Dokter Spesialis Bedah	1 Orang	Rekam Medis	3 Orang
Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1 Orang	Analisis Laboratorium	4 Orang
Dokter Spesialis Radiologi	1 Orang	Administrasi	11 Orang
Dokter Spesialis Anestesi	1 Orang	SDM/HRD	1 Orang
		Ahli Gizi	1 Orang
		Kesling	1 Orang
		IT	1 Orang
		Keuangan	1 Orang
		Cleaning Service	6 Orang
		Security	3 Orang
		Total	82 Orang

Gambar 4.1

Sumber : Data RSIA Makiyah

Dilihat dari gambar 1.2, RSIA Makiyah memiliki dokter sebanyak 11 dokter yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis kebidanan dan kandungan, dokter spesialis anak, dokter spesialis bedah, dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis radiologi, dan dokter spesialis anestesi. Terdapat staff lain yang bekerja di RSIA Makiyah sebanyak 82 staff yang terdiri dari bidan, perawat, farmasi/apoteker, rekam medis, analisis laboratorium, administrasi, SDM/HRD, ahli gizi, kesling, IT, keuangan, *cleaning service*, dan *security*.

### 4.1.3 Lokasi RSIA Makiyah



Gambar 4.2

Denah Lokasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah

Pada penelitian ini, penelitian melakukan penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah yang berlokasi di Jl. KH. Kuding RT 05 RW 06 Kel. Belendung, Kec. Benda, Tangerang

#### 4.1.4 Motto, Visi dan Misi RSIA Makiyah

1. Motto

Kesehatan dan kepuasan pasien adalah prioritas kami.

2. Visi

Menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan menyeluruh kepada pasien dan keluarganya, dengan kualitas terbaik, dan biaya yang terjangkau, sebagai wujud kepedulian sosial kepada masyarakat.

3. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan optimal, bermutu, berorientasi pada kecepatan, ketepatan, keselamatan, dan kenyamanan, yang berlandaskan etika, dan profesionalisme.
- 2) Menyiapkan dan meningkatkan sumber daya manusia, yang berkualitas, dan berkompeten.
- 3) Menyediakan peralatan sarana dan prasarana pendukung rumah sakit yang berkualitas dan aman.
- 4) Menjalin kerjasama dengan mitra rumah sakit, badan praktek swasta, dan pelayanan kesehatan lainnya.

#### 4.1.5 Logo RSIA Makiyah

Adapun logo dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah sebagai berikut :

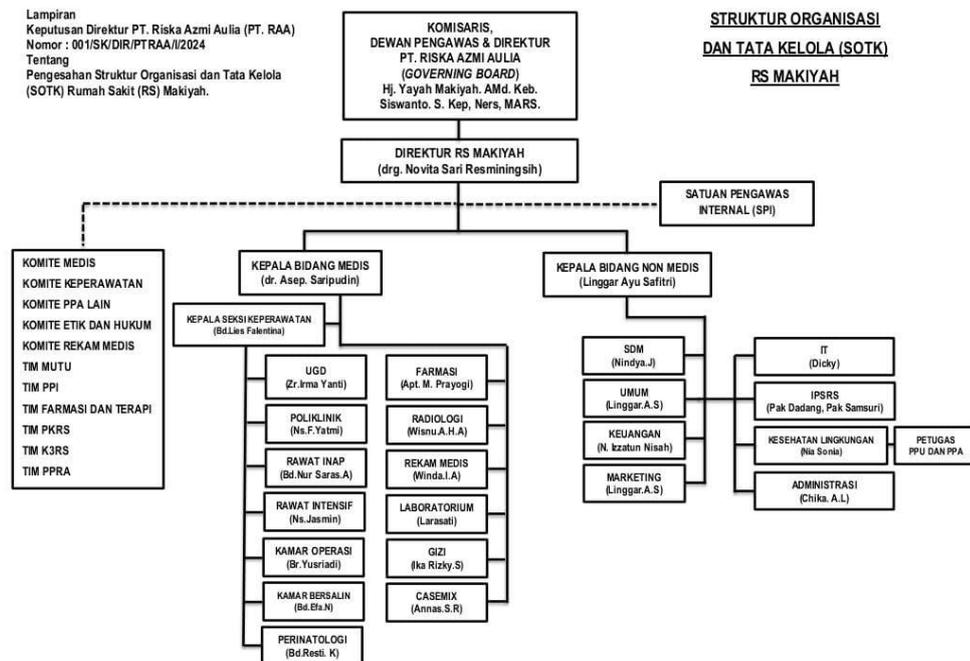


**RSIA MAKIYAH**

Gambar 4.3

Logo RSIA Makiyah

#### 4.1.6 Struktur Instansi



Gambar 4.4

#### Struktur Instansi RSIA Makiyah

#### 4.1.7 Rincian Tugas *Public Relations* RSIA Makiyah

##### A. Bidang Sumber Daya Manusia

Tugas Pokok Bidang Sumber Daya Manusia :

Memberikan pelayanan terkait sumber daya manusia, kehumasan, pemasaran, pengelolaan informasi dan dokumentasi, serta pelayanan pelanggan (*customer service*).

Fungsi Bidang Sumber Daya Manusia :

1. Memberikan layanan informasi dan kehumasan
2. Menjalani kerjasama dengan media

3. Melaksanakan kegiatan publikasi mengenai rumah sakit
4. Mempromosikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah
5. Mengelola media sosial Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah
6. Melaksanaan kegiatan survei kepuasan pelanggan
7. Mengelola penanganan pengaduan saran dan masukan
8. Melaksanakan evaluasi survei kepuasan pelanggan
9. Menyiapkan keperluan kegiatan survei kepuasan pelanggan
10. Melaksanakan kegiatan promosi
11. Bekerjasama dengan instansi pemerintahan
12. Mengelola website, media sosial dan *email* Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah
13. Melaksanakan kegiatan pelayanan pelanggan (*costumer service*)
14. Menyampaikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan
15. Mengumpulkan komplain dan masukan dari pelanggan internal dan eskternal
16. Menjalni kerjasama dengan pihak lain agar terlaksananya pengelolaan pasien surat rujukan
17. Menghadiri undangan dari rumah sakit lain, instansi lain dan pihak lain
18. Menyelenggarakan kegiatan sosial keagamaan

## **B. Bidang Pelayanan Non Medis**

Tugas Pokok Bidang Pelayanan Non Medis :

Melakukan penyiapan bahan untuk merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pelayanan administrasi serta evaluasi dan memonitor mutu seperti pelaksanaan dan koordinasi pelayanan, pelaksanaan dan pelayanan administrasi, perencanaan kebutuhan, pelaksanaan standar pelayanan dan standar *operating* prosedut kegiatan bidang pelayanan non medis dan sarana dan prasarana non medis, serta memberdayakan staff Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.

Fungsi Bidang Pelayanan Non Medis :

1. Mempersiapkan bahan untuk merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pelayanan administrasi di bagian diagnosa
2. Mempersiapkan bahan untuk merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pelayanan administrasi di bagian terapi  
Mempersiapkan bahan untuk merumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pelayanan administrasi di bagian sarana dan prasarana non medis
3. Memberikan pelatihan *skill* bagi staff Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah

### **C. Bidang Pelayanan Medis**

Tugas Pokok Bidang Pelayanan Medis :

Membantu Direktur untuk merencanakan fasilitas, sarana dan prasarana, dan prosedur kerja yang dibutuhkan bagi pelaksanaan pelayanan medis dan keperawatan, serta pengawasan pelaksanaannya di setiap unit pelayanan terkait di Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah.

Fungsi Bidang Pelayanan Medis :

1. Menetapkan penyusunan dan perencanaan teknis bidang pelayanan medis, keperawatan dan rekam medis
2. Menetapkan program kerja di bidang pelayanan medis, keperawatan dan rekam medis
3. Melakukan koordinasi kerja di bidang pelayanan medis, keperawatan dan rekam medis
4. Melakukan koordinasi kerja di bidang pelayanan medis, keperawatan, dan rekam medis
5. Melakukan evaluasi dan melaporkan kinerja pelaksanaan tugas di bidang pelayanan medis, keperawatan, dan rekam medis

6. Melakukan koordinasi, kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/bidang/lembaga/instansi di bidang pelayanan medis, keperawatan, dan rekam medis
7. Menyusun prosedur tetap standar pelayanan medis, keperawatan, dan rekam medis
8. Menjaga mutu pelayanan medis, keperawatan, dan rekam medis
9. Bekerjasama dengan bidang pelayanan non medis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga medis dan non medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah
10. Bekerjasama dengan bidang sumber daya manusia terkait keluhan pelayanan pelanggan
11. Memantau pengadaan peralatan medis.

#### **4.1.8 Deskripsi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada para informan dengan wawancara *in-dept interview*, penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *public relations* dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah. Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif kualitatif, yakni dengan melakukan wawancara dengan key informan dan informan. Selain itu juga, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder.

Data primer yang diperoleh peneliti adalah melakukan wawancara dengan para informan yang telah peneliti pilih baik informan internal instansi maupun informan eksternal informan. Hasil penelitian ini merupakan serangkaian proses pengelolaan data dan informasi yang didapat menggunakan teknik analisis data dan keabsahan data secara kualitatif. Berdasarkan penjelasan diatas, maka informan yang telah dipilih oleh peneliti merupakan orang – orang yang mengetahui dan memiliki keterkaitan dalam peran *public relations* dalam membangun citra Rumah

Sakit Ibu dan Anak Makiyah. Berikut ini adalah para key informan dan informan yang telah dipilih oleh peneliti :

1. Nindya Julianingsih, SKM
2. Linggar Ayu Safitri
3. dr. Asep Saripudin

Berdasarkan struktur instansi, memang belum ada divisi *public relations* yang berdiri sendiri, hal ini disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tersebut, melalui hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Sumber Daya Manusia, beliau menjelaskan:

*“Di RSIA Makiyah ini memang belum ada public relations nya karena kami kekurangan SDM disini jadi satu orang itu merangkap dua bagian dua divisi, tapi kami menerapkan kinerja public relations di rumah sakit ini yang masuk kedalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM).”*

#### 1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seperti yang telah dijelaskan pada teori, peran *public relations* sebagai penasehat ahli harus memiliki kemampuan dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh instansi tersebut dan pihak manajemen harus mempercayai apapun yang telah diberikan oleh seorang *public relations*.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sumber Daya Manusia, Ibu Nindya Julianingsih, SKM, menjelaskan :

*“semua bidang yang ada di rumah sakit ini berhak memberikan saran dan solusi. Pimpinan rumah sakit ini memiliki orang khusus yang paling dipercaya untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di rumah sakit ini, nama nya itu Tim Mutu.”*

Ibu Linggar Ayu Safitri menjelaskan,

*“setiap melakukan rapat untuk membahas permasalahan yang ada, pimpinab rumah sakit akan menerima semua saran dan solusi yang bertujuan untuk membangun image rumah sakit ini dari berbagai bidang, tapi bidang SDM dan bidang pelayanan non medis tidak terlalu dipercaya untuk menyelesaikan masalah, karena pimpinan punya tim yang dipercaya, Tim Mutu namanya.”*

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bidang Medis, Bapak dr. Asep Saripudin menjelaskan peran *public relations* atau bidang SDM RSIA Makiyah sebagai penasehat ahli,

*“kalau RSIA Makiyah sedang dihadapi masalah, kami mengadakan rapat rutin untuk membahas masalah tersebut, dengan memberikan masukan, saran, solusi serta data-data permasalahan yang terjadi dan pimpinan rumah sakit pun tidak begitu saja sepenuhnya percaya kepada kami termasuk bidang SDM. Tapi ada namanya Tim Mutu, Tim Mutu inilah tim yang dipercaya oleh pimpinan untuk menyelesaikan masalah yang sedang terjadi.”*

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa RSIA Makiyah belum maksimal menjalankan perannya sebagai Penasehat Ahli, karena pimpinan rumah sakit ini tidak menaruh kepercayaan kepada satu bidang saja untuk menyelesaikan masalah, namun pimpinan RSIA Makiyah memiliki tim khusus yang dipercaya untuk menyelesaikan masalah yakni Tim Mutu. Tugas dari Tim Mutu sangat penting di rumah sakit karena mereka harus berkoordinasi dengan semua elemen yang ada di rumah sakit, menjaga standar kualitas pelayanan rumah sakit, memantau dan mengontrol semua aspek rumah sakit. Tim Mutu seperti tiang dari rumah sakit.

## 2. Fasilitator Komunikasi (*Facilitator Communcation*)

Sebagai Fasilitator Komunikasi, *public relations* bertindak sebagai mediator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengarkan apa yang diharapkan dan di inginkan oleh publiknya, begitupula sebaliknya sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan toleransi dari kedua belah pihak menjadi baik.

Menurut Ibu Nindya Julianingsih SKM, pihak RSIA Makiyah sudah menjalin hubungan dengan masyarakat di lingkungan sekitarnya,

*“untuk lebih dekat dengan masyarakat, kami bekerjasama dengan para kader dari setiap RT sehingga kami bisa mengetahui apa saja keluhan dan harapan dari masyarakat dan dari keinginannya itu kami jadikan sebuah program. Tapi tidak semua keinginan*

*masyarakat bisa kami penuhi ya, hanya yang menurut kami mampu lakukan saja. Kami pun menyediakan kotak saran, nomor costumer service yang bisa dihubungi, kemudian masyarakat pun bisa mengirimkan keluhannya dan keinginannya lewat email kami, di media social juga bisa memberitahukan keluhannya dan keinginannya.”(key informan, Juni 2024)*

Terkait dengan adanya permasalahan komunikasi yang tidak efektif ini, Ibu Nindya Julianingsih, SKM, menjelaskan :

*“miss komunikasi itukan pas ada ya, sebetulnya kami sudah sering mengingatkan kepada pasien dan masyarakat melalui program penyuluhan dan di grup WA bahwa RSIA Makiyah bisa menerima pasien BPJS namun tidak bisa membantu membuatkan BPJS. Masalah lainnya tentang keterlambatan penanganan ya, kami memang memprioritaskan penyakit yang lebih penting, misalnya ibu melahirkan karena di rumah sakit ini kan masih minim tenaga medis.”*

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, RSIA Makiyah selalu memberitahukan dan mengingatkan kepada masyarakat melalui grup WA dan kader RT, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nindya Julianingsih, SKM,

*“kami gak pernah bosan memberitahukan dan mengingatkan kepada masyarakat melalui kader RT RW, pada saat penyuluhan dan di grup WA bahwa kami menerima pasien darimana pun dan menggunakan pembayaran jenis apapun.” (key informan, Juni, 2024)*

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Non Medis, Ibu Linggar Ayu Safitri menjelaskan,

*“untuk masalah BPJS itu memang tidak bisa dibuatkan oleh rumah sakit, tapi pasien harus membuatnya sendiri. Cara menyelesaikan, kami sampaikan di grup-grup WA pasien RSIA Makiyah bahwa RSIA Makiyah tidak bisa membuatkan BPJS.”(Informan I, Juni 2024)*

Penjelasan dr.Asep terkait permasalahan komunikasi yang tidak efektif,

*“saya selaku bidang pelayanan medis, mohon maaf atas ketidaknyamanan yang didapat oleh pasien. Karena untuk pembuatan BPJS ini, pasien harus membuat sendiri dengan cara datang ke kantor cabang BPJS terdekat atau kalo gak mau antri, pasien bisa daftar lewat aplikasi mobile JKN. Kemudian datang ke puskesmas terdekat untuk meminta rujukan ke RSIA Makiyah ini seperti itu alurnya. Penyelesaiannya, kami memberitahukan*

*mengenai BPJS ini kepada masyarakat dalam setiap agenda pertemuan dengan mereka, seperti pada saat selesai senam ibu hamil, bakti social ke masyarakat.” (Informan II, Juni 2024)*

Usaha yang dilakukan RSIA Makiyah untuk menjaga hubungan yang baik dengan pasien, menurut Ibu Linggar Ayu Safitri,

*“kami bekerjasama dengan kader-kader RT dan RW, disitu kita menyampaikan keinginan rumah sakit kemudian kader ini yang menyampaikan kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya. Kami sangat terbuka dengan keluhan dan apresiasi dari pasien, kami mempunyai kotak saran yang dapat diisi oleh pasien, kadang kami juga mendapat DM (Direct Message) yang masuk ke IG RSIA Makiyah, kami juga ada program-program yang terjun langsung ke masyarakat jadi kami bisa tau apa saja yang diinginkan oleh mereka.” (informan I, Juni 2024)*

Hasil wawancara dengan Bapak dr. Asep Saripudin menjelaskan,

*“pasien yang sudah berobat disini kami arahkan untuk memberi ulasan di google, mereka pun bisa menyampaikan pendapatnya secara langsung kepada kami, atau mereka juga bisa memberikan pendapat via media social, email kami dan nomor costumers service kami. Kami juga punya kotak saran yang bisa diisi secara langsung oleh pasien. Kotak saran dibuka saat rapat rutin.” (informan II, Juni 2024)*

Berdasarkan teori, *public relations* tidak hanya mendengarkan keinginan dan harapan dari publiknya, namun *public relations* dapat menyampaikan kembali keinginan dan harapan instansi nya kepada publik. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Nindya Julianingsih SKM,

*“dari hasil data-data yang kami kumpulkan seperti keinginan dan keluhan pasien, data-datanya itu bisa dari kader RT, kemudian kami sampaikan pada saat rapat rutin dengan pimpinan rumah sakit, dan hasil dari rapat tersebut kami sampaikan melalui program – program yang kami jalankan. Jadi program itulah yang kami jadikan momentum untuk menjelaskan keinginan rumah sakit kepada masyarakat.”*

Contoh kasus, RSIA makiyah membuat grup di *whatsapp* yang diperuntukkan untuk para ibu hamil, ibu menyusui dan ibu yang memiliki balita. Di grup tersebut, para ibu bisa saling bertukar informasi dan menyampaikan keinginannya untuk RSIA Makiyah ini. Informasi tersebut

kemudian, dikumpulkan oleh pihak RSIA Makiyah dan dijadikan bahan untuk program penyuluhan. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa RSIA Makiyah menjalankan peran *public relations* sebagai Fasilitator Komunikasi meskipun masih ada komunikasi antara perawat dengan pasien yang belum baik dan efektif.

### 3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Dalam perannya sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah, *public relations* merupakan mediator pada bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi sebagai penasehat hingga mengambil tindakan keputusan dalam persoalan yang sedang dihadapi. Menurut Ibu Nindya Julianingsih SKM,

*“di kami itu ada rapat rutin yang dilaksanakan 2 bulan sekali dan morning report, di rapat itu kami semua bidang yang ada di rumah sakit ini mempunyai hak untuk menyampaikan pendapat, saran, dan solusi tapi hanya sebatas itu saja. Pimpinan rumah sakit beserta Tim Mutu yang berhak mengambil keputusan, jadi kami tidak punya hak untuk mengambil keputusan.”* (key informan, Juni 2024)

Hasil wawancara dengan Ibu Linggar Ayu Safitri, menjelaskan,

*“dalam setiap rapat rutin yang diadakan, semua bidang yang ada di rumah sakit ini akan diikutsertakan dalam rapat tersebut. Namun seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, pimpinan tidak memiliki divisi khusus atau public relations ini ya, jadi semua bidang berhak memberikan saran dan solusi tapi kalau untuk pengambilan keputusan, pimpinan dan Tim Mutu rumah sakit lah yang berhak.”* (informan I, Juni 2024)

Menurut dr.Asep Saripudin, menjelaskan bahwa

*“pimpinan RSIA Makiyah mempercayakan keputusan yang diambil hanya di tim mutu.”* (informan II, Juni 2024)

Berdasarkan penjelasan diatas, peran *public relations* sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah belum maksimal dijalankan dalam rumah sakit ini karena bidang sumber daya manusia, dan bidang lainnya tidak memiliki hak untuk mengambil keputusan, dan yang berhak

mengambil keputusan hanyalah pimpinan rumah sakit dan tim mutu rumah sakit.

#### 4. Teknisi Komunikasi (*Tehcnician Communication*)

Peran *public relations* dalam hal ini sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau yang disebut *method of communication in organization* dan berkaitan dengan bidang jurnalistik seperti *press release*, brosur, *leaflet* serta yang berhubungan dengan media social. Namun dalam hal pembuatan *press release*, RSIA Makiyah belum pernah membuat sehingga RSIA Makiyah belum menjalin hubungan dengan media.

Menurut Ibu Nindya Julianingsih SKM menjelaskan,

*“menjalin komunikasi dengan masyarakat, kami memberikan informasi di berbagai media social yang kami miliki ya seperti facebook, instagram, tiktok. Kami juga sudah membuat company profile yang akan ditayangkan di reels instagram RSIA Makiyah. Kalau untuk press release, kami belum pernah membuat ya. Kami juga beberapa kali melakukan dialog interaktif dengan masyarakat melalui siaran langsung di instagram.”* (key informan, Juni 2024)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh ibu Linggar Ayu Safitri dan bapak dr.Asep Saripudin,

*“kami memiliki media sosial, nomor costumers service, dan email, dengan media-media ini lah yang membantu kami untuk berhubungan dengan masyarakat. Untuk press release kami belum pernah membuatnya.”* (informan I, Juni 2024)

*“kami belum pernah membuat press release. Cara kami berhubungan dengan masyarakat melalui media sosial, masyarakat bisa bertanya kepada kami saat kami sedang melakukan siaran langsung di IG. Kami juga membuat grup di WA, jadi bisa saling bertukar informasi disana.”* (Informan II, Juni 2024)

#### 5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Setiap peran yang dijalankan oleh *public relations* dalam sebuah instansi, memiliki faktor pendukung dan penghambatnya. Beberapa faktor pendukung yang disampaikan oleh Ibu Nindya Julianingsih SKM, yaitu

kerjasama yang cukup baik antarsesama bidang, pasien yang patuh dengan kebijakan rumah sakit, antusias masyarakat yang sangat tinggi terhadap program – program yang dimiliki oleh RSIA Makiyah baik saat pelaksanaan maupun pasca pelaksanaan program.

*“walaupun SDM di rumah sakit ini masih kurang, kami sadar untuk melakukan tolong menolong antarsesama bidang ya. Kalau sedang ada program penyuluhan misalnya penyuluhan tentang gigi. Masyarakat itu sangat antusias sekali bahkan selalu menanyakan kepada kami, kapan program itu diadakan kembali?jadi kami pun semangat untuk terus membantu permasalahan yang ada di masyarakat. Kami juga senang jika ada pasien yang patuh dengan kebijakan rumah sakit seperti menggunakan masker saat flu dan batuk, tidak diperkenankan untuk merokok di kawasan rumah sakit, seperti itu sih.”(key informan, Juni 2024)*

Hal lain yang menjadi faktor pendukung menurut Ibu Linggar Ayu Safitri ialah keaktifan masyarakat dan keterbukaan informasi antara masyarakat dengan RSIA Makiyah terkait pelayanan yang mereka dapatkan. Hasil wawancara sebagai berikut :

*“saya sangat senang kalau masyarakat aktif bertanya, aktif memberikan kritik dan saran, aktif berkonsultasi saat ada kegiatan penyuluhan dan bakti social. Mereka terbuka dengan pelayanan yang diberikan oleh RSIA Makiyah, baik terbuka mengenai pelayanan yang buruk dan pelayanan yang baik. Keaktifan dan keterbukaan dari masyarakat membuat kami semangat untuk terus membangun citra RSIA Makiyah ini.” (informan I, Juni 2024)*

Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan perannya sebagai *public relations*, yaitu sumber daya manusia yang masih sedikit, dimana satu orang merangkap menjadi 2 kepala bidang seperti bidang pelayanan non medis harus merangkap menjadi bidang pemasaran sehingga menimbulkan kelelahan dan faktor penghambat lainnya adalah dana yang didapatkan masih kurang serta fasilitas kesehatan yang belum memadai.

## 6. Citra

Salah satu tugas dan peran dari *public relations* yakni membangun citra instansi layanan kesehatan yakni rumah sakit. Dalam upaya membangun citra rumah sakit yang baik, diperlukan hubungan yang baik antara *public relations* dengan masyarakat atau pasiennya. Dalam membangun citra yang baik tersebut ada beberapa tahapan yang dilalui oleh individu yakni persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Peneliti melakukan tahapan wawancara ini dengan triangulasi yakni pasien RSIA Makiyah.

### Persepsi

Proses pembentukan citra diawali oleh persepsi, yakni hasil pengamatan yang dilakukan oleh individu terhadap sebuah objek dan individu tersebut memberikan makna pada objek tersebut. Berdasarkan wawancara bersama ibu Zulaekha, beliau dapat mengetahui RSIA Makiyah ini dikarenakan setiap berpergian beliau selalu melalui jalan di depan rumah sakit ini dan tetangga nya juga pernah berobat di rumah sakit ini, dan beliau pun mengetahui keberadaan rumah sakit ini melalui program-program yang dibuat oleh pihak rumah sakit,

*“karena sering lewat sini, saya jadi tahu kalo ada rumah sakit di dekat sini. Tetangga saya juga udah pernah berobat kesini. Terus rumah sakitnya pernah bikin cek kesehatan gratis. Yang saya tau ini rumah sakit swasta khusus ibu dan anak tapi lansia juga bisa berobat kesini.”* (triangulator I, Juni 2024)

Lain hal nya dengan ibu Dewi yang mengetahui rumah sakit ini melalui media social *instagram*,

*“saya tahu dari IG, saya lagi cari-cari rumah sakit di dekat sini terus yang keluar RSIA Makiyah ini. Awalnya saya kira ini rumah sakit negeri tapi ternyata rumah sakit swasta terus kirain yang bisa berobat ibu-ibu sama anak doang tapi yang orang yang udah tua juga bisa berobat kesini.”* (triangulator II, Juni 2024)

Dilihat dari hasil wawancara diatas, masyarakat mengetahui keberadaan RSIA Makiyah melalui orang terdekat dan media social. Hal ini sudah membentuk persepsi awal pembentukan citra bagi rumah sakit.

### Kognitif

Tahapan selanjutnya ialah kognitif, yakni pemahaman akan timbul apabila individu telah mengerti objek tersebut, dan individu harus terus diberikan informasi yang cukup agar dapat mempengaruhi pola pikirnya. Menurut ibu Zulaekha, informasi yang beliau dapatkan melalui tetangga dan media social, informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, keberadaan rumah sakit ini pun membantu masyarakat di sekitarnya,

*“sebelum saya berobat, saya sempat nanya-nanya ke tetangga rumah sakitnya gimana, berobatnya gimana, terus saya cari di IG sama facebook. Informasi yang disampein jelas terus ngerti juga karna penjelasan yang digunain pake bahasa yang gak sulit, bukan bahasa dokter tapi bahasa masyarakat sehari-hari. Rumah sakit ini sangat membantu masyarakat karena satu-satunya rumah sakit ibu anak di daerah sini, fasilitas nya juga cukup memadai.”* (triangulator I, Juni 2024)

Hal tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh ibu Dewi,

*“tau dari IG, informasi nya juga jelas kalo gak paham tinggal nanya di DM nya atau gak di WA nya. Disini kan belum ada rumah sakit terdekat, rata-rata puskesmas, jadi adanya rumah sakit ini membantu saya dan warga sekitar sini.”* (triangulator II, Juni 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa informasi yang disampaikan oleh RSIA Makiyah sudah jelas sehingga masyarakat memahami pesan yang disampaikan serta kehadiran rumah sakit ini membantu masyarakat disekitarnya.

### Motivasi

Jika persepsi dan kognisi sudah terbentuk, tahapan selanjutnya ialah motivasi yakni adanya dorongan dalam diri individu untuk melakukan kegiatan di objek tersebut. Dalam hal ini, motivasi yang dimaksud ialah adanya dorongan dalam diri masyarakat untuk berobat di RSIA Makiyah serta mengikuti program yang diselenggarakan oleh RSIA Makiyah. Menurut ibu Zulaekha,

*“saya liat rumah sakitnya bagus, bersih juga jadi saya penasaran mau berobat kesini. Kata tetangga, rumah sakit nya bisa pake BPJS soalnya ini kan swasta, takutnya gak bisa nerima pasien BPJS. Pas tau bisa pake BPJS, yaudah saya langsung urus BPJS saya minta rujukan dari puskes kesini. Terus katanya pelayanannya bagus, saya juga pernah ikut di program-programnya, menarik gitu. Saya berharapnya bisa sembuh apalagi fasilitasnya memadai lah menurut saya.” (triangulator I, Juni 2024)*

Ibu Dewi menjelaskan alasan beliau memilih untuk berobat di RSIA Makiyah ini dikarenakan rumah sakit ini beberapa kali memberikan promo special atau diskon sebesar 20% sampai 50%,

*“menurut saya biaya di rumah sakit ini masih murah terus juga RSIA Makiyah suka ngadain promo diskon. Murah dan mahal itu relatif ya tergantung masing-masing orang. Saya pengen sembuh dengan perawatan yang bagus walaupun biaya nya murah.” (triangulator II, Juni 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, citra RSIA Makiyah sudah mulai terbentuk dilihat dari alasan para triangulator untuk memilih berobat di rumah sakit ini, dan triangulator pun merasa bahwa dengan biaya yang murah masih bisa mendapatkan pelayanan yang baik.

### Sikap

Tahapan terakhir terbentuknya citra adalah sikap. Masyarakat memberikan penilaian kepada rumah sakit terhadap pelayanan dan informasi yang mereka dapatkan. Sikap atau penilaian dari masyarakat menentukan apakah rumah sakit ini memiliki citra yang baik atau belum baik. Menurut ibu Zulaekha, pelayanan RSIA Makiyah masih belum baik dikarenakan adanya *miss* komunikasi antara perawat dengan keluarga pasien,

*“pelayanannya belum baik, karena masalah yang pernah saya dapet seharusnya saya melahirkan normal jadi caesar. Minta izin nya cuman sama ibu saya karena lagi dijagain sama ibu saya, pas ibu saya pulang gantian sama suami saya. Pas mau dibawa ke kamar operasi, suami saya marah kenapa perawatnya gak izin dulu sama dia. Perawat nya cuman izin sama 1 orang doang si ibu saya itu.” (triangulator I, Juni 2024)*

Pelayanan yang belum baik pun ikut dirasakan oleh ibu Dewi, menurutnya perawat di rumah sakit ini belum memahami dengan baik pembagian tanggungjawab pekerjaannya dan beliau memberikan saran jika sumber daya manusia yang bekerja di RSIA Makiyah ini masih sedikit, perawat yang berjaga di ruang rawat dan di IGD harus dibagi dengan jumlah yang tepat dan adil,

*“menurut saya pribadi belum baik karena saya sempet ada masalah sama perawatnya. Di rumah sakit ini belum ada pembagian kerja yang jelas kalo saya lihat karena saya pernah denger juga kalo orang yang kerja di rumah sakit masih dikit. Jadi waktu saya lagi dirawat kena DBD terus infusan saya habis. Saya keluar kamar buat manggil suster karena pas itu saya sendiri gaada yang nemenin. Pas saya keluar, gaada suster satu pun. Hampir 30 menit saya nunggu sampe selang infusan saya keisi darah, saya keluar kamar lagi dan ada suster nya disitu. Terus dibenerin semua infusan saya. Terus dia minta maaf dan ngejelasin ada yang melahirkan di IGD dan pas itu di IGD lagi kekurangan suster jadi minta tolong suster yang jaga di ruang rawat. Kalo gak ada suster satupun kan sangat bahaya kalo pasien jatuh di kamar mandi gimana? atau jatuh dari kasur gimana? saran saya mah ditegasin lagi pembagian kerjanya gimana, semua pasien harus diprioritasin, gaboleh dibeda-bedain.”*  
(triangulator II, Juni 2024)

Hal ini disampaikan oleh ibu Nindya Julianingsih, beliau mengatakan bahwa citra RSIA Makiyah dapat dikatakan belum baik, dikarenakan cara berkomunikasi perawat dengan pasien dan keluarga pasien belum baik dan juga sumber daya manusia yang masih sedikit sehingga RSIA Makiyah mendapatkan respon yang kurang baik dari masyarakat. Menurut Ibu Nindya Julianingsih SKM,

*“kami akan memberikan full service yang baik semampu kami untuk pasien karena dengan memberikan full service yang baik, kami akan mendapatkan respon yang baik juga dari masyarakat. Namun, saya mengakui bahwa pelayanan yang diberikan RSIA Makiyah ini masih belum baik dikarenakan masih ada beberapa perawat yang belum mengerti alur komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga pasien, SDM kami masih kurang, jadi kami masih mendapatkan keluhan-keluhan dari pasien.”*

## 4.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas, peneliti melakukan analisa untuk mengetahui peran *public relations* RSIA Makiyah untuk membangun citra rumah sakit tersebut. Analisa penelitian ini hanya sampai pada tahap wawancara sebagai data primer dan observasi sebagai data sekunder.

Kegiatan pengumpulan data ini dilakukan pada bulan Juni 2024, dengan melakukan wawancara bersama *Key Informan* yaitu Ibu Nindya Julianingsih SKM (Kepala Bidang Sumber Daya Manusia), Informan I yaitu Ibu Linggar Ayu Safitri (Kepala Bidang Pelayanan Non Medis) dan Informan II yaitu Bapak dr.Asep Saripudin (Kepala Bidang Pelayanan Medis).

Dalam pembahasan ini, peneliti akan membahas peran *public relations* sesuai dengan teori menurut Dozier dan Broom yaitu : Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) dan Teknisi Komunikasi (*Communication Tehnician*).

Untuk menguji keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dengan mewawancarai pasien rawat inap yang berada RSIA Makiyah, yakni Ibu Zulaekha dan Ibu Dewi.

### 1) Peran *public relations* sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

*Public relations* RSIA Makiyah belum maksimal menjalankan peran sebagai Penasehat Ahli dikarenakan setiap mengadakan rapat rutin baik itu rapat koordinasi maupun *morning report*, semua bidang yang terdapat di rumah sakit tersebut dapat memberikan masukan, saran, solusi dalam setiap permasalahan yang terjadi. Di setiap bidang harus bisa menyelesaikan permasalahannya sendiri, dan tidak menjadikan bidang sumber daya manusia dan bidang lainnya sebagai bidang yang sangat dipercaya oleh pimpinan rumah sakit.

Sebelum melaksanakan rapat rutin, semua bidang akan mengumpulkan data-data mengenai permasalahan yang terjadi. Kemudian data yang berisi permasalahan tersebut disampaikan kepada pimpinan rumah sakit. Setelah itu, pembahasan mengenai permasalahan yang sedang terjadi akan dibahas secara musyawarah. Siapapun bisa memberikan saran serta solusi. Namun, pimpinan RSIA Makiyah mempercayakan penyelesaiannya masalah yang terjadi kepada Tim Mutu RSIA Makiyah.

## 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Usaha yang dilakukan pihak RSIA Makiyah untuk tetap berhubungan baik dengan masyarakatnya ialah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas meski sumber daya manusia yang dimiliki masih sedikit, membuat program penyuluhan, melakukan bakti social kepada masyarakat, bekerjasama dengan para kader dari setiap RT untuk mengetahui apa saja keluhan dan harapan dari masyarakat.

Program – program yang dilakukan oleh RSIA Makiyah adalah bentuk jawaban atau solusi dari permasalahan yang mereka dapatkan melalui para kader di setiap RT. Hal ini merupakan hubungan timbal balik yang baik yakni dengan adanya program tersebut, pihak rumah sakit dapat menyampaikan keinginan nya serta memberikan solusi kepada masyarakat.

Pasien yang berobat pun dapat memberitahukan keinginan dan keluhan nya ke RSIA Makiyah secara langsung yakni berkomunikasi dengan perawat atau dokter yang bertugas saat itu juga. Tidak hanya itu, RSIA Makiyah pun menyediakan kotak saran bagi pasien yang ingin menyampaikan kritik dan saran nya, kemudian RSIA Makiyah memiliki nomor *costumer service* yang bisa dihubungi kapan saja.

Keluhan pasien pun dapat dikirimkan melalui nomor *whatsapp* yang tertera dan juga pasien pun bisa menyampaikan keluhannya melalui email RSIA Makiyah. Selain itu, masyarakat pun dapat berhubungan dengan pihak

RSIA Makiyah melalui media social nya. Cari lain untuk menyampaikan keinginannya, masyarakat atau pasien bisa menuliskan di *google review* yang nanti nya akan dibaca oleh pihak RSIA Makiyah.

Dari hasil penelitian diatas, *public relations* RSIA Makiyah menjalankan peran nya sebagai Fasilitator Komunikasi yakni menjalin hubungan dengan masyarakat agar pihak RSIA Makiyah mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat dan kritikan apa yang diberikan oleh masyarakat, pihak RSIA Makiyah menjalankan komunikasi dua arah, membuat program penyuluhan, dan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik meski sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang meskipun komunikasi atau pesan yang disampaikan oleh staff RSIA Makiyah belum efektif dilakukan sehingga masih ada beberapa kesalahpahaman antara perawat dan pasien.

### 3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan *public relations* sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah ini merupakan mediator dari tim manajemen, dimana *public relations* membantu pimpinan sebagai penasehat hingga tindakan pengambilan keputusan. Namun RSIA Makiyah belum maksimal menjalankan peran ini karena peran *public relations* RSIA Makiyah hanya sampai pada tahap memberikan nasehat, saran, dan solusi. Pihak pimpinan dan Tim Mutu yang berhak untuk pengambilan keputusan.

Masalah yang terjadi akan dibahas dalam rapat rutin yang kemudian semua bidang RSIA Makiyah dapat memberikan saran dan solusi, termasuk bidang Sumber Daya Manusia. Pada saat penentuan pengambil keputusan, pimpinan RSIA Makiyah dan Tim Mutu yang berhak untuk menentukan.

#### 4) Teknisi Komunikasi (*Communication Tehnician*)

Sebagai instansi layanan kesehatan, *public relations* rumah sakit berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau pasiennya. Oleh karena itu, *public relations* harus mampu berperan sebagai teknisi komunikasi dengan membuat informasi bagi masyarakat seperti membuat *press release*, brosur, *company profile*, dan mengadakan siaran langsung di *instagram*. Hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui informasi terbaru dari rumah sakit.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *public relations* RSIA Makiyah menjalankan perannya sebagai Teknisi Komunikasi. Namun, RSIA Makiyah belum pernah membuat *press release* sehingga RSIA Makiyah belum menjalin hubungan dengan media.