

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan atau instansi membutuhkan Humas untuk menunjang seluruh penyampaian informasi kepada khalayaknya, agar komunikasi antar instansi dan publik dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran guna menciptakan kepercayaan atau kepuasan dari masyarakat terhadap instansi tersebut. Humas berfungsi sebagai mediator yang dapat mendukung pemeliharaan hubungan antara instansi dengan publiknya. Aktivitas komunikasi yang menyangkut berbagai pengertian, penerimaan dan kerjasama, akan melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan dan membantu manajemen untuk mampu menghadapi opini publik. Jadi, fungsi Humas bersifat melekat pada manajemen perusahaan atau instansi, yaitu bagaimana Humas dapat menyelenggarakan dan menjaga komunikasi timbal balik antara perusahaan atau instansi yang diwakilinya dengan publik.

Dunia Humas sendiri sudah memasuki era yang disebut dengan era kompetisi, adanya persaingan usaha yang semakin ketat sebagai dampak dari globalisasi. Selain itu terdapat faktor lain dimana pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan rasa kepuasan dari pelanggan menjadi sangat krusial (penting), karena guna memberi kepuasan pelanggan akan menjadi kunci keunggulan bersaing. Oleh karena itu, peran Humas sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui program komunikasi perusahaan atau instansi yang dilaksanakan oleh Praktisi Humas, tujuannya adalah agar perusahaan tetap menjadi pilihan terbaik bagi pelanggan atau pun masyarakat. Peran Humas dalam sebuah perusahaan atau instansi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian tujuan pokok

perusahaan atau instansi dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai sumber-sumber yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Penulis dapat memahami bahwa peran seorang Humas tidak hanya harus memiliki kemampuan manajerial, tetapi juga harus memiliki keterampilan teknis berkomunikasi dan keterampilan membina hubungan antara individu (baik publik internal maupun publik eksternal). Kemampuan-kemampuan tersebut seharusnya dimiliki oleh seorang Humas dalam menjalankan fungsi dan tugasnya untuk menunjang keberlangsungan dan pencapaian tujuan instansi.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Kukuh Adi Nurachman di tahun 2009 tentang Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan tipe penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh fakta dan data strategi komunikasi apa yang digunakan dengan satu narasumber utama dari *Marketing Public Relations* dan *Public Relations* Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk. Strategi yang digunakan meliputi *strategy publicity*, *strategy of persuasif*, *strategi of argumentations*, dan *strategy of image*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan menurut penelitian dan analisis yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan strategi kegiatan penanganan kuesioner (lembar saran&pendapat kegiatan penanganan dan keluhan/komplain, kegiatan kunjungan pasien, kegiatan wawancara mendalam. Strategi dalam membuat inovasi-inovasi terbaru yang dibutuhkan oleh pelanggan, strategi dalam mengembangkan kebutuhan masyarakat untuk hidup sehat, maka Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk selalu memberikan motivasi kepada pasien dan keluarganya.

Saat ini masalah kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pelanggan selaku pengguna jasa kesehatan.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik seringkali mendapat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan terutama dalam hal pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Umum Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah yang selama ini identik dengan pelayanan yang lama, rumit dan berbelit-belit menjadikan masyarakat enggan untuk berobat. Oleh karena itu peran Humas yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya tanpa membedakan masyarakat golongan bawah, menengah dan atas.

Hasil penelitian kedua yang telah dilakukan oleh Lusia Trisna di tahun 2013 Strategi *Public Relations* dalam Kegiatan Kesehatan untuk Meningkatkan *Image* Kualitas Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit Permata Hati Duri. Pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa strategi public relations rumah sakit permata hati dalam kegiatan kesehatan untuk meningkatkan image kualitas pelayanan adalah baik. Adapun strategi yang digunakan oleh PR rumah sakit adalah dengan cara memberikan pelayanan service excellent dengan pelayanan sepenuh hati, memprioritaskan keselamatan pasien dan juga memberikan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan.

Penelitian selanjutnya oleh Erika Cicik Alvionita Desi di tahun 2012 Peran Humas Rumah Sakit Telogorejo dalam Menyelenggarakan Kegiatan Guna Meningkatkan Citra Positif di Hadapan Masyarakat. Kegiatan internal humas rumah sakit telogorejo meliputi program menjaga hubungan baik dengan dokter, kegiatan press release, kegiatan advertorial, laporan bulanan, dan menganalisis dan mengkliping berita. Kegiatan eksternal humas rumah sakit telogorejo meliputi kegiatan Indonesia tersenyum, seminar kesehatan, kegiatan donor darah, dan pengobatan gratis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa program-program yang dilakukan humas rumah sakit telogorejo sudah efektif. Setiap kegiatan yang diadakan rumah sakit telogorejo mendapat respon baik dari masyarakat terlihat dari jumlah peserta yang melebihi prediksi humas. Saran yang diberikan lebih aktif dalam menginformasikan

kegiatan yang akan dilakukan kepada karyawan sehingga seluruh karyawan mengetahui kegiatan apa saja yang akan diselenggarakan pihak humas.

Dalam kehidupan di masyarakat, biasanya apabila mereka telah memilih rumah sakit, maka mereka akan percaya sepenuhnya terhadap mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut. Sehingga mungkin akan terbentuk kepercayaan yang baik antara rumah sakit dan pelanggan yang pernah menjadi pasien di rumah sakit tersebut. Sudah sepantasnya apabila terjadi kesalahan dari rumah sakit baik itu mengandung unsur kesengajaan atau bukan, pelanggan akan mendapatkan ganti rugi dari rumah sakit. Meskipun pelanggan tidak begitu mengharapkan ganti rugi dari rumah sakit, namun ada harapan peningkatan atau perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien. Berbagai macam keluhan dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Dampak positif yang ditimbulkan dari keluhan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan mutu pelayanan. Dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan mutu pelayanan yang lebih baik. Sedangkan dampak negatifnya adalah jika keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien lain atau pelanggan lainnya, sehingga akan membuat *image* yang buruk bagi rumah sakit tersebut. Akhir-akhir ini, dalam kenyataannya adalah masyarakat terutama pelanggan rumah sakit semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik kualitas pelayanan fasilitas, maupun keramahan petugas, yang bertujuan agar mereka tidak kehilangan pelanggan mereka.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan lebih meningkat kepada rumah sakit tersebut. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan maka dalam suatu lembaga atau rumah sakit perlu adanya evaluasi kegiatan agar kebutuhan

organisasi dapat terpenuhi terutama dalam membangun komunikasi yang baik antara pihak internal maupun eksternal.

Pada prinsipnya tujuan Humas adalah untuk mempengaruhi publiknya terutama guna meningkatkan kualitas pelayanan. Humas bukan hanya menyebarkan informasi kepada khalayak agar mendapatkan opini dan penangkapan kesan mereka terhadap instansi, humas harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan tentang instansi. Kepuasan dari pelanggan sekitar instansi diperlukan karena secara tidak langsung akan berdampak baik pada peningkatan profit instansi yang selanjutnya akan berpengaruh pula pada citra maupun reputasi instansi. Humas dapat dikatakan sebagai tulang punggung perusahaan atau instansi ingin mendapatkan citra yang baik di mata pelanggan atau masyarakat, maka perusahaan atau instansi tersebut harus mempunyai praktisi Humas yang bisa meningkatkan rasa kepuasan pelanggan terhadap instansi, karena instansi akan memiliki citra yang baik jika kinerja Humasnya pun baik.

Praktisi Humas RSUD Pasar Minggu dalam menjalankan perannya, telah melaksanakan fungsi manajerialnya untuk melaksanakan berbagai kegiatan kesehatan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Diantara berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan, terdapat kegiatan yang dianggap paling dapat dijadikan andalan, diantaranya yaitu kegiatan seminar kesehatan, kegiatan tersebut ditunjukkan kepada khalayak sasaran masyarakat umum dan berisikan mengenai promosi Rumah Sakit. Melalui kegiatan ini masyarakat diharapkan mempunyai pandangan ataupun persepsi yang positif terhadap Rumah Sakit. Kegiatan ini tidak hanya mempromosikan tentang Rumah Sakit, namun juga mensosialisasikan layanan dan kegiatan apa saja menjadi kelebihan dari RSUD Pasar Minggu dibanding dengan Rumah Sakit lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kegiatan seminar kesehatan ini dibuat dengan tema mengenai kesehatan yang paling sedang dibutuhkan oleh pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah daerah tipe B Non Pendidikan yang terletak di pusat kota Jakarta Selatan. Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu melayani pasien Umum dan BPJS. Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu memberikan

pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif untuk memberikan nilai terbaik, sehingga menjadi pilihan utama bagi semua masyarakat dan perusahaan. RSUD Pasar Minggu dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor : 211 Tahun 2015. Dan telah mendapat penetapan sebagai Rumah Sakit yang menerapkan Pola Pengelolaan keuangan berdasarkan peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta. Pada saat ini, RSUD Pasar Minggu didukung oleh 423 SDM yang terdiri atas 19 dokter spesialis, 31 dokter umum, 3 dokter gigi, dan tenaga kesehatan lainnya.

Seperti yang telah disinggung sebelumnya bahwa peran Humas pada suatu instansi berkaitan dengan tugas dan fungsi manajemen, dalam penelitian ini praktisi Humas RSUD Pasar Minggu telah melaksanakan fungsi manajemen yang juga dapat disebut dengan manajemen Humas, dalam hal ini mengandung pengertian bahwa Humas turut membantu manajemen untuk melaksanakan program-program RSUD Pasar Minggu dengan menerapkan fungsi manajemen, seperti perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi. Mendukung manajemen dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan berupaya menyampaikan opini masyarakat kepada pihak manajemen.

Praktisi Humas RSUD Pasar Minggu juga mengelola *website* Rumah Sakit yang diharapkan dapat menjadi media untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena di era teknologi dan informasi ini masyarakat sering menggunakan internet dalam menggali informasi. Atas dasar tersebut praktisi Humas RSUD Pasar Minggu tetap menjaga komunikasi yang baik dengan publik eksternal melalui sebuah *website* dengan tujuan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai RSUD Pasar Minggu. Praktisi Humas RSUD Pasar Minggu juga memantau kualitas pelayanan unit *customer service*, karena pelayanan untuk *customer* akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat. Pihak Rumah Sakit harus memperhatikan bentuk layanan yang berkualitas agar dapat membentuk kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang positif sehingga mencapai tujuan perusahaan dapat diraih.

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana peran praktisi Humas pada RSUD Pasar Minggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan manfaat untuk pihak Rumah Sakit, yaitu menciptakan citra yang positif dalam pandangan masyarakat, menghasilkan informasi yang positif melalui pasien yang terpuaskan dan mengurangi adanya isu-isu negatif yang bertujuan menghancurkan citra instansi.

Oleh karena itu, maka penulis tertarik ingin menyusun skripsi yang berjudul Peranan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apa peranan Humas RSUD Pasar Minggu dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana kegiatan-kegiatan Humas RSUD Pasar Minggu dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan humas RSUD Pasar Minggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas RSUD Pasar Minggu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu manfaat secara Teoritis dan secara Praktis.

### **a. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memberi manfaat dalam mengembangkan dan memperluas pikiran di bidang ilmu komunikasi umumnya, dan ilmu Humas

khususnya dalam hal membentuk opini publik yang positif. Dan juga diharapkan dapat memberi masukan, pengetahuan dan menambah kajian mengenai kegiatan kesehatan dan dapat meningkatkan kualitas terhadap rumah sakit tersebut.

**b. Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kegiatan dan program-program yang telah dilaksanakan oleh Humas secara keseluruhan pada umumnya dan Humas RSUD Pasar Minggu pada khususnya.

**I.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh suatu gambaran yang lebih jelas mengenai isi dari pembahasan laporan ini, secara garis besar disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN TEORITIS**

Pada Bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, konsep peranan, konsep kualitas pelayanan, dan kerangka berfikir.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini memberikan gambaran mengenai jenis metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, teknik keabsahan data, serta waktu dan lokasi penelitian.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang sejarah dan profil RSUD Pasar Minggu, objek penelitian dan analisis serta pembahasan penelitian.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisa penelitian dan saran terkait penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisikan referensi buku teori dan jurnal sumber- sumber data yang diperoleh untuk menunjang penulisan skripsi dan penulisan yang dilakukan oleh penulis.

**LAMPIRAN**