

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Membuat dan menyusun sebuah program seorang praktisi *Public Relations* harus mampu menentukan tahapan yang dipakai untuk menentukan susunan program yang sudah dibuat oleh *Public Relations* agar program yang telah dirancang tersebut selayaknya dapat disosialisasikan kepada publik, baik publik yang memiliki kepentingan maupun masyarakat luas. Bila sebuah organisasi atau perusahaan memiliki program-program yang ditujukan kepada publik tertentu atau masyarakat luas, tujuan program yang sudah ditentukan dapat terwujud dan tercapai dengan baik.

Semakin banyaknya kejadian dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan bantuan dan uluran tangan. Akibat dari krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang hingga sekarang belum ada ujungnya. Banyak terdapat kaum dhu'afa yang membutuhkan uluran tangan dari semua yang berada di kalangan atas. Dhu'afa sendiri merupakan sebuah kelompok manusia yang dianggap lemah atau mereka yang tertindas.

Kaum dhu'afa adalah golongan manusia yang hidup dalam kemiskinan, kesengsaraan, kelemahan, ketakberdayaan, ketertindasan, dan penderitaan yang tiada putus. Hidup mereka yang seperti itu bukan terjadi dengan sendirinya tanpa adanya faktor yang menjadi penyebab. Adanya kaum dhu'afa telah menjadi realitas dalam sejarah kemanusiaan.

Dari segi ekonomi kaum dhu'afa merupakan seseorang yang fakir dan miskin (tertekan keadaan) tetapi bukan dalam keadaan malas. Dari segi fisik, kaum dhu'afa merupakan seseorang yang kurang tenaga (bukan keadaan malas). Dari segi otak kaum dhu'afa merupakan seseorang yang bodoh dan juga bukan dalam keadaan malas. Dari segi sikap, kaum dhu'afa merupakan seseorang yang terbelakang (bukan karena malas).

Kaum dhu'afa terdiri dari orang-orang yang terlantar, fakir miskin, anak-anak yatim dan orang cacat. Kaum dhu'afa merupakan orang yang menderita

secara sistematis. Para dhuafa setiap hari berjuang melawan kemiskinan. Para dhuafa secara sendirian berjuang melawan sistem kapitalisme. Kaum dhuafa bekerja sebagai pemulung, para pedagang asongan, pengemis jalanan, buruh bangunan dan abang becak.

Kata “Sakit“ dan “Masuk Rumah Sakit” menjadi sesuatu yang menakutkan bagi sebagian saudara-saudara kita. Selain tak memiliki biaya, sulit bagi mereka untuk mendapatkan akses secara benar-benar gratis dari rumah sakit. Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, bahkan bagi masyarakat miskin kesehatan menjadi barang yang sangat mahal.

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan bagi orang yang tidak mampu atau kaum dhuafa sangatlah minim, selain tidak memiliki biaya, sulit bagi mereka mendapatkan akses kesehatan, pelayanan secara gratis dari rumah sakit. Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, bahkan bagi masyarakat miskin kesehatan menjadi barang yang sangat mahal. Namun hanya sebagian rumah sakit yang mengutamakan kesehatan bagi kaum dhuafa. Dompot Dhuafa adalah lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga (ZISWAF). Dompot Dhuafa akan terus mewujudkan masyarakat berdaya yang bertumpu pada sumber daya lokal melalui sistem yang berkeadilan.

Awal mulanya Dompot Dhuafa mendirikan Balai Pengobatan yang memberikan akses layanan kesehatan yang layak dan optimal secara tidak berbayar bagi kaum dhuafa. Layanan Balai Pengobatan ini dinamakan Layanan Kesehatan Cuma-Cuma Dompot Dhuafa (LKC-DD) yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat dasar. Dalam perkembangannya, LKC-DD harus melayani pasien dhuafa yang membutuhkan pelayanan spesialisik, rawat inap, dan juga tindakan operatif. Sehingga fasilitas layanan yang ada dirasakan sudah tidak memadai lagi. Karena itulah Dompot Dhuafa melalui Yayasan Rumah Sehat Terpadu mencoba mengatasi masalah tersebut dengan mendirikan pelayanan kesehatan tingkat rujukan yang akan memberikan pelayanan kesehatan tingkat

rujukan sekelas rumah sakit yang dinamakan Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa.

Rumah Sakit RST DD merupakan sebuah instansi yang berlokasi di kawasan Jl. Raya Parung KM. 42 Kecamatan Kemang Kabupaten Bogor. Rumah Sakit ini menyediakan pelayanan kesehatan yang luas serta menyediakan pelayanan kesehatan baik rawat jalan, rawat inap, *emergency*, *operating room*, *Intensive Care Unit (ICU)*, hemodialisa. Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa baru diresmikan sejak tanggal 4 juli 2012 Akta Nomor 67 Tahun 2011 Tanggal 27 September 2011 Dan telah terdaftar dan disahkan oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU.982.AH.01.04.Tahun 2013 Ditetapkan di Jakarta, 05 Maret 2013.

Rumah sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa (RST-DD) sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi kaum dhuafa yang sangat memuliakan kaum dhuafa dan mensejahterakan kaum dhuafa didalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada umumnya. Rumah Sakit RST DD sudah melayani sekitar 14.418 kaum dhuafa.



Gambar1 Data Pasien penerima manfaat kaum dhuafa

Semakin banyaknya kaum dhuafa yang ada disekitar rumah sakit dan jauh dari rumah sakit hal ini mendorong *Public Relations* RST DD untuk melakukan sosialisasi dalam rangka memperkenalkan dan memberi informasi tentang cara untuk mendapatkan member yang dapat digunakan oleh kaum dhuafa untuk

mendapatkan pelayanan gratis dan memberikan edukasi tentang kesehatan promotif dan preventif kepada masyarakat sekitar.

Layanan kesehatan gratis bagi kaum dhuafa yang diberikan oleh Rumah Sakit Rumah Sehat terpadu Dompot Dhuafa *Public Relations*. Layanan kesehatan bagi kaum dhuafa bisa didapatkan apabila memiliki kriteria sebagai kaum dhuafa seperti yang dijelaskan peneliti diatas, setelah selesai ditetapkan sebagai calon kaum dhuafa akan mendapatkan member yang akan digunakan apabila ingin berobat ke rumah sakit RST DD. Untuk lolos sebagai kaum dhuafa yang berhak mendapatkan member sebagai kartu yang berguna untuk 2 tahun. *Public Relations* melakukan survei dan melakukan wawancara kepada para kaum dhuafa yang sebelumnya sudah di survei langsung tempat dan kawasan yang sudah ditetapkan sebagai lingkungan yang banyak terdapat kaum dhuafa oleh pihak Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa(RST DD).

Dengan mensurvei langsung dan melakukan wawancara secara langsung oleh para calon memanfaatkan teknologi dalam bidang jasa ini, dengan cepat perusahaan-perusahaan atau lembaga-lembaga akan menginformasikan atau memberikan sebuah berita bagi masyarakat melalui *website*. Karena penggunaan *website* kini bukan lagi untuk kepentingan individu saja, tetapi juga organisasi bahkan perusahaan-perusahaan besar juga memanfaatkan *website* sebagai media komunikasinya dan juga sebagai penunjang citra.

“Sosialisasi merupakan sarana komunikasi yang penting untuk menghubungkan antara organisasi dengan masyarakat. Kegiatan komunikasi memerlukan public relations sebagai sarana yang menciptakan komunikasi timbal balik (two way communication) antara organisasi dan publiknya.” (Verida,dkk 2016, hlm 2, vol.5, no.5)

Sosialisasi adalah proses pemberitahuan, pengumuman secara besar-besaran, mengabarkan pada khalayak ramai tentang sesuatu yang urgent, sesuatu yang harus segera diketahui khalayak. Media yang digunakan juga bermacam-macam yakni seminar, iklan di media cetak maupun elektronik, juga dapat diposter-poster. Sosialisasi sebelumnya yang sudah dilakukan oleh praktisi *Public Relations* RS RST DD yaitu secara langsung dengan cara men-survei dan melakukan interview kaum dhuafa. Tetapi yang dirasakan kurang dan masih banyak kaum dhuafa yang belum mengetahui adanya Layanan Kesehatan Bagi Kaum Dhuafa yang tersedia pada RS RST DD, dengan begitu praktisi *Public*

Relations memberikan informasi yang lengkap melalui internet yaitu *website* agar siapapun mengetahui informasi yang tersedia pada RS RST DD dan dapat diakses dan dijangkau oleh semua masyarakat baik yang dekat maupun yang jauh.

Sosialisasi yang dilakukan oleh *Public Relations* rumah sakit RST DD di dalam mengkomunikasikan ada dua bentuk yaitu sosialisasi secara langsung dan secara tidak langsung. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung yaitu dengan memberikan edukasi kesehatan k3, dan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit RST DD, sedangkan sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung yaitu dengan memberikan program edukasi melalui *On Air* Radio dan melalui *website*.

Praktisi *Public Relations* Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa mengelola *website* Rumah Sakit yang diharapkan dapat menjadi media untuk menyosialisasikan Layanan Kesehatan Bagi Kaum Dhuafa dan memberi informasi kepada khalayak tentang fasilitas-fasilitas, program, kegiatan yang sedang dilaksanakan dan berita yang ada tentang Rumah Sakit RST DD. Melalui situs www.rumahsehatertpadu.or.id masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai layanan fasilitas serta informasi tentang perusahaan. Informasi yang terdapat pada *website* atau media lainnya dijadikan sebagai cara *Public Relations* mensosialisasikan secara tidak langsung agar siapapun dapat mengakses dan melihat berita dan memberi *share* dan memberi *like* tentang informasi program layanan kesehatan bagi kaum dhuafa.

(Ocktaviane, VOL. 1, NO.3, 2013, Hlm. 963) Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain, dengan mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat ditunjang dengan sarana-sarana yang mengakomodasi harapan masyarakat agar merasa mudah, cepat dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut diantaranya dengan adanya website pajak yaitu (<http://www.pajak.go.id/>),

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti bagaimana Sosialisasi Program Layanan Kesehatan Rumah Sakit RST DD Bagi Kaum Dhuafa sehingga melalui sosialisasi tersebut dapat mengetahui peningkatan jumlah penerima

manfaat pelayanan kesehatan dan seberapa banyak pasien penerima manfaat yang tau akan adanya program layanan kesehatan yang diberikan secara gratis oleh *Public Relations* RST DD, memberikan manfaat untuk pihak Rumah Sakit, yaitu untuk menarik minat pasien rumah sakit dan membantu menambah penerima manfaat yaitu kaum dhuafa serta meningkatkan pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu peneliti tertarik ingin menyusun skripsi yang berjudul : **“SOSIALISASI PROGRAM LAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT RUMAH SEHAT TERPADU DIMPET DHUFAFA BAGI KAUM DHUFAFA (RST DD BOGOR).”**



Tabel 1 Referensi Jurnal

No.	Nama	Judul	Penelitian	Perbedaan dengan penulis
1.)	Verida, 2003	Pelaksanaan Public Relations dalam sosialisasi program jaminan sosial ketenagakerjaa di kantor BPJS ketenagakerjaan gunungkidul	menjelaskan bahwa pelaksanaan public relations dalam sosialisasi program jaminan sosial ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Gunung Kidul Yogyakarta yaitu: 1) penyebaran informasi terhadap publik dilakukan baik secara langsung dan tidak langsung, 2) melaksanakan konselling diwujudkan dengan adanya fungsi pelayanan dan perluasan, 3) meningkatkan komunikasi diwujudkan dengan menjalin	Menjelaskan sosialisasi merupakan sarana komunikasi yang penting untuk menghubungkan antara organisasi dengan masyarakat.

			<p>komunikasi dengan pihak internal dan eksternal perusahaan, 4) membina hubungan dilakukan dengan bekerjasama dengan pers, stakeholder, dan instansi lain, 5) membangun citra perusahaan dilakukan dengan merangkul media dan sosialisasi, 6) mempromosikan diwujudkan dengan kegiatan sosialisasi, iklan, dan presentasi.</p> <p>Hambatan dalam sosialisasi</p>	
2.)	Ocktaviane, 2013	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP di kpp manado.	meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap	Program yang telah dilakukan Direktorat Jendral pajak yaitu dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan dan

			kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung.	sarana yang menunjang yaitu pada website.
--	--	--	---	---

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apa yang dimaksud dengan sosialisasi *Public Relations* melalui Program Layanan Kesehatan Bagi Kaum Dhuafa ?
2. Bagaimana *Public Relations* rumah sakit rumah sehat terpadu dompet dhuafa menjalankan Sosialisasi Program Layanan Kesehatan Bagi Kaum Dhuafa ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka penulis menyimpulkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sosialisasi yang dijalankan oleh *Public Relations* rumah sakit RST DD melalui Program Layanan kesehatan bagi kaum dhuafa.
2. Untuk mengetahui cara *Public Relations* rumah sakit rumah sehat terpadu dompet dhuafa dalam menjalankan Program Layanan kesehatan bagi kaum dhuafa.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi komunikasi, serta dapat menambah literatur

ilmiah yang berkaitan dengan ilmu komunikasi, khususnya mengenai *public relations*.

2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kegiatan dan program-program yang telah dilaksanakan oleh praktisi *public relations* secara keseluruhan pada umumnya dan *public relations* Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa pada khususnya.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada Bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, definisi konseptual dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan tentang metode penelitian, sifat penelitian, penentuan key informan dan informan, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan data, serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan analisis untuk memberikan jawaban, solusi serta terhadap masalah penelitian yang diangkat, selain itu sebagai gambaran dalam kemampuan penulis untuk memecahkan suatu masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan suatu hasil penelitian yang disertakan dengan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN