

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikansi Penelitian

Rumah Sakit Pondok Indah meraih *Joint Commission International* (JCI) pada tahun 2017. Akreditasi JCI merupakan standar akreditasi mutu dan pelayanan rumah sakit internasional, yang biasa digunakan sebagai dasar penetapan program akreditasi dan sertifikasi setiap fasilitas dan program perawatan kesehatan di banyak negara dan telah dievaluasi oleh Dewan Penasehat Regional JCI di Asia Pasifik, Eropa, Timur Tengah serta pakar lainnya dari berbagai ranah perawatan kesehatan.

Pelayanan yang unggul dan bermutu tinggi yang dimiliki RS Pondok Indah tentunya tidak terlepas dari peran seluruh staf rumah sakit. Peran internal sebuah perusahaan termasuk didalamnya divisi PR. *Public relations* merupakan satu bagian penting dalam organisasi yang mengelola dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan tindakan komunikasi dari organisasi tersebut. Tugas utama *public relations* secara umum memperlancar proses komunikasi dan pemahaman, mencakup riset dan analisis, penyusunan kebijakan, pemograman, komunikasi, dan umpan balik dari masyarakat.

Rumah sakit perlu memperoleh dan mempertahankan keunggulan kompetitif bagi keberhasilan jangka panjang. Pencapaian keunggulan kompetitif mendorong pada keberhasilan atau kegagalan organisasi rumah sakit. Sebuah rumah sakit dapat mempertahankan suatu keunggulan kompetitifnya selama kurun waktu tertentu saja sebab rumah sakit pesaing akan segera meniru dan mendesak keunggulan tersebut. Kompetitor dari RS Pondok Indah diantaranya rumah sakit Mayapada, Eka Hospital, Siloam dan RS Premier Bintaro. Maka untuk mempertahankan keunggulan seluruh komponen di dalam rumah sakit harus berjuang untuk meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Rumah Sakit Pondok Indah mempunyai fasilitas yang terbaik dan mengutamakan *patient safety*, harga penyediaan jasanya relatif mahal

dibandingkan rumah sakit swasta lainnya. Segmen target market dari rumah sakit ini merupakan masyarakat kelas atas. Sehingga kategori rumah sakit eksklusif dengan pelayanan bermutu tinggi di Jakarta sangat melekat dengan RS Pondok Indah.

RS Pondok Indah memiliki visi “menjadi rumah sakit pilihan dengan menyediakan layanan perawatan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif”, sedangkan misinya adalah “menyediakan pelayanan secara utuh, konsisten dan terpadu berfokus pada pasien melalui praktek berbasis bukti yang sesuai dan pelayanan prima dengan komitmen, kerja sama tim, keterlibatan dari pihak terkait dan peningkatan kompetensi individu yang berkesinambungan”. Visi dan misi ini mengantarkan RS Pondok Indah menjadi rumah sakit yang unggul dibandingkan rumah sakit lainnya.

Rumah Sakit Pondok Indah yang terletak di Jl. Metro Duta Kav UE Pondok Indah, Jakarta Selatan. Selalu berfokus pada pasien, baik dalam layanan maupun fasilitas kesehatan yang menjadi andalan dari RS Pondok Indah. Hal ini tak lain bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik dengan senantiasa memegang prinsip *Good Corporate Governance* dan *Good Clinical Governance*.

Dilansir dalam berita Kontan.co.id 14 Juni 2016, Yanwar Hardiyanto selaku Chief Executive Officer (CEO) Rumah Sakit Pondok Indah mengatakan bahwa RS Pondok Indah akan mengembangkan sumber daya manusia, “dengan adanya kompetisi kami justru ingin memberi layanan yang lebih baik, inovasi lebih baik, dan agresif”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa setiap pasien yang berkunjung ke RS Pondok Indah merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan, sejak dari pintu masuk rumah sakit pasien disambut dengan keramahan oleh berbagai staf rumah sakit, mulai dari *security*, *receptionist*, hingga para petinggi rumah sakit sekalipun.

Pasien dan keluarganya merasakan keramahtamahan semua pelayan rumah sakit, mereka juga dimanjakan dengan kenyamanan fasilitas yang diberikan. Karena kesehatan bagi masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Tidak hanya ditinjau dari segi kesehatan fisik semata melainkan

bersifat menyeluruh, yaitu kesehatan jasmani dan rohani. Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, disamping sandang, pangan, dan papan yang sering dikaitkan sebagai salah satu bagian dari hak asasi manusia.

Berdasarkan informasi yang tertera di halaman websitenya, RS Pondok Indah disamping memberikan fasilitas standar juga selalu meningkatkannya seperti *restaurant* dan toko cinderamata, penyediaan pemesanan taksi, hotel dan juga kursi roda. Selain itu juga terdapat pameran foto dan lukisan di setiap lorong rumah sakit yang bertujuan untuk memberikan rasa rileks dan hiburan kepada pasien agar tidak merasa tegang dan takut ketika akan diperiksa dokter dan berada di rumah sakit. Dengan kenyamanan yang diberikan rumah sakit menciptakan kedekatan yang terjalin antara dokter dengan pasien. Berikut gambar yang menampilkan kedekatan dokter RS Pondok Indah dengan pasiennya:



Gambar 1.1 Komentar pasien mengenai dokter RS Pondok Indah.

Sumber: Instagram @RSpondokindah

Dalam peningkatan layanan yang mengikuti perkembangan teknologi, RSPI meluncurkan RSPI Go Digital. Sistem digital tersebut digunakan bukan hanya dalam administrasi pasien, tapi juga layanan klinis dan penunjang medis, ini menjadikan RS Pondok Indah menjadi *digital hospital* pertama di Indonesia.

Peningkatan fasilitas rumah sakit yang mengikuti kemajuan teknologi salah satunya ditujukan untuk keunggulan kompetitif.



Gambar 1.2 RS Pondok Indah Go Digital

Sumber: Kompas.com

Konsep kesatuan upaya kesehatan menjadi pedoman pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit. Rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien.

Masyarakat selain berhak atas kesehatan juga berhak atas pelayanan kesehatan. Hal ini sebelumnya telah ditetapkan dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang - Undang Dasar 1945, yang mengatakan bahwa: “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Organisasi rumah sakit, di dalam lingkungan tersebut dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah yaitu dalam peraturan yang langsung atau tidak langsung. Peraturan pemerintah yang mengatur hal tersebut terdapat dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yang menjelaskan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat

dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pemerintah membuat peraturan pelayanan kesehatan rumah sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit. Karena pelayanan merupakan hal yang sangat dekat dengan pasien ketika di rumah sakit, jasa pelayanan tersebut akan menuntun kepada akreditasi sebuah rumah sakit.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit bukan hanya seperti yang tersebut diatas melainkan juga memberikan kepastian mutu pelayanan antara lain akreditasi rumah sakit, standar pelayanan rumah sakit, pendidikan tenaga profesional rumah sakit, dan lain sebagainya. Akreditasi bagi rumah sakit merupakan pengakuan dari Pemerintah karena telah memenuhi standar pelayanan dan manajemen yang ditetapkan yang sesuai dengan perundang – undangan rumah sakit. Tujuan dan Manfaat Akreditasi Rumah Sakit diantaranya:

1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit yang bersangkutan karena berorientasi pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien.
2. Proses administrasi, biaya serta penggunaan sumber daya akan menjadi lebih efisien.
3. Menciptakan lingkungan internal RS yang lebih kondusif untuk penyembuhan, pengobatan dan perawatan pasien.

Pemerintah selalu menekankan pada aturan pelayanan kesehatan mulai dari peraturan hingga akreditasi rumah sakit. Hal ini menjadi tuntutan utama kepada rumah sakit yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya.

Saat ini kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang optimal dari rumah sakit cenderung terus meningkat.

Rumah Sakit Pondok Indah yang sudah memiliki standar Internasional tentunya telah melewati perjalanan dalam upaya pencapaian keunggulannya sebagai rumah sakit yang menjadi incaran masyarakat elit di Jakarta. Maka dari itu Fenomena ini menuntut pihak rumah sakit untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan atau peningkatan kualitas pelayanan diantaranya, melalui pengembangan sarana dan prasarana, sistem organisasi, sumber daya manusia dan lain-lain. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN RUMAH SAKIT BERSKALA INTERNASIONAL (Studi Fenomenologi Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok Indah)”**.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengalaman pegawai RS Pondok Indah dalam penciptaan keunggulannya sebagai rumah sakit standar Internasional yang menekankan kepada pelayanan terbaik kepada pasien.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi organisasi dalam penciptaan keunggulan Rumah Sakit Pondok Indah dapat diwujudkan dan siapa yang berperan didalamnya?
2. Bagaimana tanggapan pasien terhadap pelayanan RS Pondok Indah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengeksplorasi penciptaan keunggulan Rumah Sakit Pondok Indah dan mengetahui pengalaman pihak yang berperan di dalamnya.
2. Untuk mengeksplorasi tanggapan pasien mengenai pelayanan RS Pondok Indah.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa pengetahuan bagi bidang komunikasi organisasi dan *public relations* dalam menciptakan keunggulan pada organisasi.

2. Manfaat Praktis

Untuk mengimplementasikan sinergitas seluruh pihak di Rumah Sakit agar mampu memberikan pelayanan yang baik pada pasien dan keluarganya serta menjadi Rumah Sakit unggulan.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Mencangkup mengenai akreditasi yang diperoleh RS Pondok Indah, adapun pertanyaan penelitian ini yaitu bagaimana penciptaan keunggulan RS Pondok Indah dan siapa saja yang berperan didalamnya & bagaimana tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS Pondok Indah, manfaat dari penelitian ini memberikan wawasan kepada rumah sakit pesaing mengenai penciptaan keunggulan suatu rumah sakit serta manfaat dalam pelaksanaan komunikasi dalam suatu organisasi dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Diawali dengan pedoman penelitian skripsi terdahulu mengenai studi fenomenologi sebuah komunikasi dalam organisasi. Membahas mengenai konsep komunikasi organisasi, konsep *public relations*, konsep pelayanan, pengertian dan klasifikasi rumah sakit dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengenai metode kualitatif yang digunakan oleh penulis, jenis penelitiannya yaitu fenomenologi. Metode analisis data,

penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumen dalam metode pengumpulan data mengenai penciptaan keunggulan RSPI. Penelitian ini dilakukan dalam tiga bulan dari bulan oktober hingga bulan desember yang dilakukan di RS Pondok Indah, Jalan UE Metro Duta, Pondok Indah, Jakarta Selatan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat dreskripsi mengenai sejarah, profil, RS Pondok Indah, analisis hasil dan memecahkan masalah penciptaan keunggulan RS Pondok Indah dan pembahasan bagaimana kaitan antara hasil penelitian dengan konsep.

BAB V PENUTUP

Menyatakan pemahaman peneliti tentang masalah penciptaan keunggulan RS Pondok Indah berupa kesimpulan dan saran.

