

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2010). Ketika rumah sakit berkembang menjadi sebuah rumah sakit dengan jumlah dan jenis kegiatan yang semakin bertambah banyak, maka jumlah data dan informasi yang ada semakin meningkat. Sehingga dibutuhkan suatu sistem untuk membantu proses pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit, demikian hingga pengelolaan data, analisis dan penyajian informasi menjadi lebih baik.

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah menjalankan UUD 1945 tersebut dengan mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Rumah Sakit adalah salah satu akses kesehatan yang penting untuk masyarakat. Keberadaan rumah sakit menjadi sangat penting karena sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat, walaupun

mereka datang dengan terpaksa karena tidak ada orang yang senang hati datang ke rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah adalah sebuah instansi umum milik pemerintah yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Didalamnya terdapat tenaga medis ataupun non – medis dan para medis yang saling mendukung dalam rangka pelayanan kesehatan terhadap pasiennya. Ditunjang pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi, dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas. Susanto, Muhammad,(2015).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan rumah sakit milik pemerintah yang berfungsi melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara umum. Pemerintah dalam hal ini berupaya untuk memaksimalkan jasa layanan rumah sakit terhadap publik. Di dalam banyak kasus RSUD yang notabene adalah milik pemerintah ini banyak sekali memiliki masalah, karena pada dasarnya yang dijual adalah jasa. Indikator dari jasa inipun bisa dilihat dari segi pelayanan, melakukan inovasi dan pembenahan disegala bidang. Mengenai hal tersebut *Public Relations* atau Humas memegang peranan penting dalam menjawab tantangan tersebut. Susanto, Muhammad,(2015).

Salah satu fungsi Humas adalah fungsi manajemen yang khas untuk menghadapi publik, aktivitas komunikasi terhadap publik dan menyelesaikan persoalan krisis pencitraan yang dialami oleh instansi atau perusahaan. Dalam hal ini rumah sakit seringkali mendapat kritikan dan keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pasien khususnya dan masyarakat pada umumnya. *Public Relations* (selanjutnya disebut PR) mempunyai fungsi dan peran yang besar dalam sebuah organisasi. Fungsi tersebut dimulai dari membantu organisasi membuat filosofi dan mencapai tujuan organisasi. Peran yang besar tersebut dimulai dari membantu membuat kebijakan dan rencana strategis, beradaptasi dengan lingkungan yang berubah, serta sukses bersaing dalam pasar saat ini (Lattimore dkk., 2010:14).

Public Relations sakit tentu perlu menyiapkan strategi dan program apa saja yang dapat membentuk citra yang positif, sehingga citra tersebut dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan

untuk mendapatkan brand *top referral* atau rumah sakit rujukan pertama untuk masyarakat dalam mendapatkan akses kesehatan. Susanto, Muhammad, (2015).

Rumah sakit pemerintah sering menghadapi permasalahan yang menuntut adanya perbaikan dan pengembangan di banyak hal, seperti sistem dan prosedur ke arah yang lebih baik agar tercipta situasi kondusif untuk semua bagian yang terlibat bagi pencapaian tujuan akhir. Banyak hal yang menjadi masalah kehumasan, karena sebagian besar keluhan pasien bukan disebabkan pelayanan kesehatannya melainkan disebabkan oleh faktor kurangnya empati dan komunikasi dari rumah sakit itu sendiri. Yenita dan Kholisoh, (2015)

Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit pemerintah yaitu RSUD Dr. Sutomo Surabaya, Alasan peneliti melakukan penelitian di RSUD Dr. Soetomo Surabaya merupakan rumah sakit pemerintah terbesar kedua seindonesia setelah Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM) di Jakarta dan menjadi rumah sakit rujukan di wilayah Indonesia Timur dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan 1500 hingga 3000 pasien per hari. Bagian Gawat Darurat hingga 300 hingga 350 per hari. Jumlah tempat rawat inap 1505 buah dengan Bed Occupation Rate (BOR) rata-rata 20% per hari. Primasari dan Surjandari, (2010), dengan jumlah pasien yang begitu banyak, maka rumah sakit ini tentu membutuhkan perencanaan strategi komunikasi yang maksimal sehingga dapat memperoleh citra positif di mata konsumen.

Untuk itu pembenahan di segala bidang perlu dilakukan guna menjadikan RSUD Dr. Soetomo Surabaya semakin baik dan lebih baik di mata masyarakat Surabaya khususnya. Karena pada kenyataannya pelayanan dan citra dalam konteks bidang korporat jasa tentu sangat berpengaruh pada citra yang terbentuk di masyarakat. Tentu tugas seorang *Public Relations* atau humas sebagai orang yang berperan penting meningkatkan citra yang telah baik tersebut menjadi lebih baik kedepannya.

Berdasarkan observasi pendahuluan dan berita di media massa mengenai RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tribunnews.com/2017, bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo antara lain:

1. Masalah Antrian Loker di Poli

Loker poli Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo buka pukul 06.00 pagi banyak pasien yang harus antri sebelum pukul 06.00 pagi, baik pasien yang datang dari Surabaya maupun luar Surabaya. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo terdapat 14 loker untuk menerima pelayanan pasien sehingga pasien tidak perlu antri lama. Dalam sehari Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo melayani pasien rawat inap dan rawat jalan sebanyak 2.500-3.000 pasien. Hal ini membuat loker di IRJ (Instalansi Rawat Jalan) menjadi penuh sesak. Tribunnews.com/2017.

2. Masalah Pelayanan Dokter dan Perawat

Pelayanan dokter yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo memiliki beberapa kontroversi ada pasien yang mendapatkan pelayanan cepat dan ada pasien mendapatkan pelayanan yang lambat.

3. Masalah Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo

Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo salah satunya ruang tunggu operasi bedah yang dinilai pasien kurang bagus dibandingkan rumah sakit swasta. Hal ini dikarenakan pasien yang melakukan operasi tidaklah sedikit. Misalnya, untuk ruang UGD. Di ruang UGD ditempatkan pasien yang terancam nyawa, pasien yang gawat darurat dan pasien yang gawat darurat semu. Untuk pelayanan pasien UGD ini memang sangatlah antri dikarenakan pihak rumah sakit harus memeriksa pasien tersebut secara detail lalu mempersiapkan ruangan sesuai dengan jenis kelasnya agar bisa dikondisikan dengan baik.

Untuk mengantisipasi complain dan permasalahan dari pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya terdapat bagian *Public Relations* yang akan mencarikan solusi dari permasalahan yang timbul di rumah sakit tersebut, karena bidang *Public Relations* memiliki peran penting dengan menggunakan strategi komunikasi kepada pasien atau calon pasien dengan: 1. pendekatan persuasi atau edukatif kepada pasien, kemudian dengan 2. dengan pendekatan kerjasama dengan pasien, kemudian.

Berdasarkan gambaran diatas maka, untuk mengatasi kejadian tersebut yang nantinya berimbas pada citra Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo ini maka pihak rumah sakit haruslah mengevaluasi guna perbaikan di masa mendatang. Setiap tahunnya pihak rumah sakit terutama di bagian humas selalu mengevaluasi kegiatan yang ada di rumah sakit secara keseluruhan sampai lahan parkir juga harus di evaluasi. Hal ini bertujuan agar citra pelayanan RSUD Dr. Soetomo ini bisa berkembang dengan sangat baik.

Berdasarkan urain diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Mengembangkan Citra Positif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan pada penelitian ini adalah: **Bagaimana Strategi Komunikasi *Public Relations* dalam mengembangkan Citra Positif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya**”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui strategi komunikasi *Public Relations* dalam mengembangkan citra positif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Secara teoritis dari penelitian ini peneliti berharap dapat menjadi masukan bagi manajemen humas dalam menghadapi publik untuk mengatasi persoalan krisis pencitraan dari RSUD Dr. Soetomo, sehingga humas atau *Public Relations* rumah sakit perlu menyiapkan strategis dan program yang dapat mengembangkan citra positif RSUD Dr. Soetomo. Citra tersebut dapat dipertahankan untuk mendapatkan *brand top referral* atau rumah sakit rujukan pertama untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

1.4.2. Manfaat Praktisi

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu komunikasi khususnya dalam Humas atau *Public Relations*
- b. Sebagai informasi ilmiah yang diharapkan dapat bermanfaat peningkatan pelayanan kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah – langkah selanjutnya dan diambil dalam mengembangkan citra positif Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo di masa yang akan datang