

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya zaman, setiap instansi yang bergerak di dunia kesehatan dituntut memiliki strategi yang bertujuan untuk mempertahankan eksistensinya. Akan tetapi, tidak hanya strategi yang dibutuhkan oleh sebuah instansi tersebut, melainkan fasilitas yang memadai, dan bagaimana instansi tersebut membentuk citra positif dimata masyarakat, pasar, dan media. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai instansi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat umum membutuhkan humas untuk membentuk citra positif di masyarakat.

Humas dituntut menerapkan strategi yang lebih mengutamakan pelayanan dari rumah sakit tersebut dalam meningkatkan citra rumah sakit agar menjadi lebih baik. Strategi tersebut yaitu menjadi pen jembatan komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pihak eksternal dan internal. Selain itu, humas dalam perusahaan memperkenalkan barang atau jasa yang disediakan perusahaan juga bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara instansi dengan publik. Dengan kata lain, humas adalah *icon* perusahaan.

Dalam menerapkan strateginya, humas juga mendekatkan diri melalui media, baik melalui iklan, media sosial ataupun dengan menyediakan informasi mengenai perkembangan organisasi terkini. Tidak hanya itu, humas juga perlu

menyediakan layanan informasi berupa *Contact Center* yang diperuntukkan bagi masyarakat umum yang ingin menyampaikan keluhan dan pertanyaannya di bidang layanan instansi. Humas berfungsi untuk mengetahui dan mengevaluasi opini-opini publik yang berkaitan dengan instansi, serta memanfaatkan komunikasi sebagai media untuk memberikan informasi di internal maupun eksternal yang sesuai dengan fakta, disampaikan dengan cara-cara yang baik dan benar untuk mengarahkan opini publik ke arah yang diharapkan. Oleh karena itu humas harus menciptakan komunikasi yang efektif, hal ini disebabkan humas menjadi jembatan penghubung antara instansi dengan masyarakat.

Fungsi humas antara lain menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara instansi dengan publiknya, baik publik internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian. Hal ini dimaksudkan untuk memberi kepercayaan kepada publik internal maupun eksternal, karena kepercayaan dari publik merupakan tujuan dari humas yang harus dicapai guna mendapat citra positif dari publik internal maupun eksternal seorang humas juga harus memiliki hubungan baik dengan media, karena humas diwajibkan membuat rilis berita tentang instansi tempat dia bekerja dan membagikannya kepada publik eksternal. Dengan humas memiliki hubungan baik dengan media, maka media dapat membantu humas dalam membagikan rilis berita yang telah dibuat melalui media cetak maupun media *online*. Apabila sebuah instansi terkena isu yang tidak benar, maka praktisi humas harus siap menanggapi isu tersebut dan mengklarifikasinya dengan kebenaran dan fakta yang ada di instansi tersebut. Jika humas tidak mengklarifikasinya, maka hal ini dapat mencoreng citra positif instansi dan publik

akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kusumastuti (2001:201) bahwa fungsi korektif dari humas adalah sebagai “pemadam kebakaran”. Artinya, apabila sebuah organisasi/lembaga terjadi masalah-masalah (krisis) dengan publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.

Rumah Sakit (RS) PKU Muhammadiyah Surakarta merupakan rumah sakit swasta yang mempunyai divisi humas yang menjalankan peran dan fungsi humas secara baik. Hal ini disebabkan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sangat menyadari arti pentingnya kehadiran humas yang dapat menjadi jembatan antara rumah sakit dan masyarakat dalam membina hubungan yang harmonis. Pada konteks ini, rumah sakit berusaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dan masyarakat juga membutuhkan keberadaan rumah sakit. Oleh karena itu, hubungan antara rumah sakit dan masyarakat saling berkaitan.

Peran Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta memiliki program bulanan untuk menyebar angket kepada pasien, dengan cara memberikan angket di beberapa divisi. Contohnya di divisi *Customer Service*, setiap karyawan wajib membagikan sebanyak 30 angket kepada pasien. Angket tersebut berisi 10 pertanyaan yang harus di isi oleh pasien, dan terdapat kolom yang disediakan untuk menulis keluhan pasien selama di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pertanyaan yang diajukan dalam angket tersebut menanyakan tentang bagaimana pelayanan rumah sakit, dan setiap bulan angket-angket tersebut direkap untuk mengetahui apa saja yang dikeluhkan oleh pasien. Dari angket tersebut, humas RS

PKU Surakarta dapat mengoreksi setiap keluhan pasien dan memperbaikinya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien.

Fungsi yang dilakukan antara lain menjalin hubungan harmonis dan bekerjasama dengan media pers, seperti Solopos, Radar, dan Tribun. Contoh kerjasama yang pernah dilakukan adalah saat RS PKU Muhammadiyah Surakarta merayakan Hari Anak, dan mengundang wartawan dari Solopos, Radar, dan Tribun untuk meliput acara tersebut. Setelah acara selesai, humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta membuat *Press Release* dan dikirim ke media pers yang telah meliput acara tersebut untuk dimuat dalam media cetak. Hal ini bertujuan untuk mempublikasikannya kepada masyarakat Surakarta. Dengan demikian RS PKU Surakarta sangat membutuhkan media pers sebagai penghubung dengan masyarakat untuk mempublikasikan sebuah kegiatan.

Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga menggunakan media *online* sebagai sarana menjalankan peran dan fungsinya. Media *online* sudah tidak asing lagi bagi kalangan masyarakat sekarang, media online merupakan media atau saluran komunikasi yang tersaji secara *online* di situs web internet. Semua jenis *channel* komunikasi yang ada di internet atau hanya dapat diakses dengan koneksi internet disebut media *online*, oleh karena itu media *online* adalah media dalam jaringan yang terhubung melalui jejaring komputer dan internet. Di laman *Business Dictionary*, media *online* adalah media digital yang mencakup foto, video, dan musik. Ada beberapa macam media *online* yang terkenal dikalangan masyarakat, yaitu *facebook, instagram, twitter, path, google, blog youtube, dan email*. Karena masyarakat semakin kritis akan berita, humas dituntut selalu aktif

dalam menyampaikan informasi yang dimuat dalam media *online* yang dimiliki, agar masyarakat mengetahui informasi apa yang paling baru dari instansi tersebut.

Pemanfaatan media *online* yang dilakukan oleh humas RS PKU Muhammadiyah sangat membantu mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat. Sebagai contoh *website* yang dimiliki RS PKU Muhammadiyah berisi tentang profil, menjelaskan fasilitas yang disediakan, jadwal dokter, informasi, galeri foto, jurnal ilmiah, dan kontak. Beberapa pilihan yang ada di *website* sangat memudahkan masyarakat untuk mengetahui semua info tentang RS PKU Muhammadiyah tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.

Media *online instagram* juga dimanfaatkan oleh humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam memuat foto ataupun video, konten yang dimuat berisi tentang dokumentasi-dokumentasi acara seminar atau kegiatan yang dibuka untuk umum dan video yang bertema tentang tips menjaga kesehatan tubuh. Unggahan yang dimuat bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat kegiatan apa saja yang pernah diadakan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta, karena disetiap foto ataupun video diberi *caption* yang menjelaskan tentang apa yang sedang terjadi dalam dokumentasi tersebut. Tentunya ini sangat membantu humas dalam *branding* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Secara tidak langsung *instagram* menjadi tempat masyarakat memberikan aspirasi mereka, karena masyarakat tinggal menulis apa yang mereka harapkan di kolom komentar, dengan begitu praktisi humas dapat mengerti apa yang masyarakat inginkan untuk RS PKU Muhammadiyah Surakarta kedepannya. Oleh karena itu, media online yang aktif atau lebih sering digunakan oleh humas RS

Muhammadiyah Surakarta yaitu *Instagram*, karena dengan menggunakan *instagram* humas lebih mudah memberikan informasi-informasi penting atau informasi kegiatan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sehingga masyarakat lebih cepat memberikan respon kepada postingan tersebut dan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dapat mencapai citra positif pada pandangan masyarakat.

Dengan demikian pentingnya keberadaan media *online* sebagai sarana wadah humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjalankan peran dan fungsinya menjadi menarik untuk di teliti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah yang ada dari penelitian ini adalah. Bagaimana peran dan fungsi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam mencapai citra positif melalui media *online Instagram*?

1.3 Tujuan Penelitian

Menjelaskan peran dan fungsi Humas RS PKU muhammadiyah Surakarta dalam mencapai citra positif melalui media *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada perkembangan ilmu komunikasi di bidang humas yang berkaitan dengan peran dan fungsi humas. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi penelitian yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi bahan pertimbangan bagi instansi untuk meningkatkan peran dan fungsi yang dilakukan melalui media *online*.