

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan dalam kehidupan manusia merupakan satu hal yang sangat dibutuhkan. Rumah sakit (RS) berperan penting dalam memenuhi segala jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (UU No.44 tahun 2009). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa rumah sakit berfungsi sebagai pemberi pelayanan. Jenis pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan maupun tempat pelatihan medik dan para medik.

Rumah sakit bisa dibilang berhasil bukan hanya karena kelengkapan fasilitas yang dimiliki, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila unsur tersebut diabaikan maka dalam waktu yang sebentar saja, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien.

Pelayanan publik atau bisa dibilang pelayanan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, A.S, 2008:27). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Kota Solo memiliki beberapa instansi yang bergerak di bidang kesehatan, salah satunya yaitu RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas RS PKU Muhammadiyah Surakarta memberikan pelayanan informasi yang berkualitas sesuai standar prosedur yang berlaku,

pelayanan pelanggan yang paripurna dan Islami yang berorientasi pelanggan kemudian mengutamakan hak-hak pasien di rumah sakit.

Seiring berkembangnya jaman, sangat banyak perusahaan melakukan persaingan dalam mendapatkan simpati, perhatian, dan kepercayaan dari masyarakat khususnya dalam hal keuntungan. Di mana perusahaan tersebut terdiri dari perusahaan yang menghasilkan produk maupun perusahaan yang berada dibidang jasa. Dalam struktur organisasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta, yang berfungsi membuat strategi untuk mendapatkan simpati dan kepercayaan masyarakat adalah divisi hubungan masyarakat (humas).

Menurut *International Public Relation Association*, humas adalah sebuah fungsi manajemen yang berencana dan berkelanjutan, organisasi induk dan lembaga swasta atau publik yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian, simpati, dukungan dari pihak-pihak terkait atau yang memiliki hubungan dengan penelitian opini publik diantara mereka. Persepsi menurut Ruslan (1995:8-9) mengatakan humas atau *public relations* adalah suatu proses yang kontinyu dari usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelangganya, konsumen, pegawainya, dan publik umumnya.

Sebagai seorang praktisi humas dalam menjalankan tugasnya sangat penting memiliki strategi. Strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat. (Arifin, 1984).

Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi dilakukan untuk target-target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. Bahwa dalam strategi komunikasi pemasaran, target utamanya adalah pertama, bagaimana membuat orang sadar bahwa dia memerlukan suatu produk, jasa atau

nilai dan apabila perhatian sudah terbangun, maka taget terpentingnya adalah agar orang loyal untuk membeli produk, jasa atau nilai itu. (Bungin, 2015:62).

Proses komunikasi harus dipahami sebagai proses mentranformasikan pesan di antara kedua belah pihak ketika menjalankan strategi komunikasi. Kedua pihak memiliki kepentingan didalam proses ini dan memiliki pengetahuan yang saling dipertukarkan satu dengan yang lainnya, oleh karena itu strategi komunikasi harus mempertimbangkan semua pihak yang terlibat didalam proses komunikasi. (Bungin, 2015:62).

Permasalahan yang dihadapi RS PKU Muhammadiyah Surakarta berdasarkan isian formulir kuesioner kepuasan pelanggan adalah permasalahan yang bersifat administratif antara lain antrian pendaftaran pelanggan baru yang memakan waktu lama, lambatnya penanganan dokter dan perawat sehingga pasien merasa terabaikan serta ada beberapa keluhan pasien tentang kurang ramahnya petugas informasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka penting bagi RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk memenuhi dan atau menemukan berbagai pengaduan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi komunikasi yang digunakan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga kepuasan pelanggan. RS PKU Muhammadiyah tentunya menghadapi berbagai macam hambatan serta kendala dalam penerapan strategi komunikasi tersebut.

Strategi seorang praktisi humas dalam menciptakan alur komunikasi yang efektif dengan pelanggan sangat penting. Kegiatan komunikasi efektif sebagai salah satu bentuk strategi yang digunakan agar seluruh kegiatan dalam hal pelayanan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Oleh karena itu interaksi dan komunikasi harus dijalankan dengan sebaik-baiknya.

Kualitas pelayanan dari seluruh staff perusahaan sangat berpengaruh dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Inovasi dan identitas perusahaan merupakan nilai tambah dalam menghadapi persaingan yang ada. Maka dari itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk

perusahaan khususnya sumber daya manusianya dalam menuhi segala keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, metode yang paling tepat untuk digunakan adalah metode deskriptif menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong (2010:3). yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena sosial tertentu. Dengan model analisa interaktif dari Miles dan Huberman (Sutopo, 2002:96).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian “Strategi Komunikasi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan” guna mengetahui bagaimana membangun pola komunikasi yang baik antara staff medis dan non medis dengan pasien dalam lingkup rumah sakit, khususnya RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana Strategi Komunikasi Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Edukasi Komunikasi Efektif Pada Karyawan?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi humas yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta melalui komunikasi efektif pada karyawan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian diharapkan akan menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan baik oleh penulis maupun orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang

akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang *Public Relations*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi RS PKU Muhammadiyah Surakarta, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan komunikasi secara efektif kepada karyawan.