

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Public Relations yang biasa disingkat “PR” atau Hubungan Masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali dengan kemajuan-kemajuan dalam masyarakat diberbagai bidang baik di Negara yang sudah maju maupun negara-negaa yang sedang berkembang terutama di Indonesia. Humas (*public relations*) adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi memperoleh pengertian dan dukungan publiknya (Fathiannisa & P, 2020).

Petugas humas rumah sakit berperan krusial memberikan tanggapan terkait dengan kejadian-kejadian luar biasa yang terjadi di lingkungan rumah sakit tempatnya bekerja. Hal ini dikarenakan oleh isu kesehatan yang kompleks, seperti: seputar keselamatan pasien, dugaan kasus malpraktek yang dilakukan dokter, hingga kejadian yang diakibatkan *force majeure*. Rentannya rumah sakit dari paparan berita negatif di media pun seolah menjadikan rumah sakit menjadi lembaga yang sensitif. Berbagai keluhan pelayanan, salah satunya yang terberat: dugaan kasus malpraktek, bisa menjadi mimpi buruk petugas Humas rumah sakit, terutama bila kasus demikian tersorot media (Safira et al., 2021).

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan haruslah memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit memiliki kewajiban meningkatkan mutu pelayanannya. Pemerintah telah membuat kebijakan berkaitan dengan peningkatan mutu yang harus dijalankan oleh rumah sakit. Kebijakan tersebut tertuang dalam UU nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit

dimana dalam pasal 40 tercantum bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala, minimal tiga tahun sekali (Kemenkes, 2009b).

Penelitian yang dilakukan oleh Adhiani (2017) menyatakan bahwa Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami, dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah Sakit Islam yang prima dan Islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri. Berikut kegiatan-kegiatan atau aktivitas Staff Rumah Sakit. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru juga berperan sebagai teknisi Komunikasi yang dimana sebagai pusat informasi yang akan mengatur, membuat menuangkan ide-ide kreatif serta memberikan pengawasan terkait dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru baik secara internal maupun eksternal untuk mewujudkan upaya mewujudkan mempertahankan citra Rumah Sakit yang prima dan Islami (Adhiani, 2017).

Hal-hal yang dilakukan oleh Humas Ibnu Sina Pekanbaru meliputi kegiatan-kegiatan secara internal meliputi program-program hubungan baik dengan karyawan dan pasien Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru berupa memberikan souvenir dan hadiah dalam rangka Ulang Tahun Rumah Sakit Ibnu Sina maupun program sapa salam dari Humas Ibnu Sina. Humas Ibnu Sina juga melakukan kegiatan advetoral, rapat manajemen, dll. Kegiatan Eksternal sendiri meliputi pemusalariaan jenazah, bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan seperti Badan Amal Dunia dan Chevron, dengan media baik media cetak maupun media elektronik seperti Riau TV, Riau Pos, Pekanbaru Pos dan lainnya. Ada juga kegiatan bakti sosial seperti donor darah dan operasi katarak gratis, bekerjasama dengan Rumah Sakit non Islam terkait pasien yang beragama Islam, Family Gathering dengan pasien Ibnu Sina yang dilakukan dan di programkan oleh Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru (Adhiani, 2017).

Strategi humas adalah strategi yang diarahkan untuk meningkatkan mekanisme komunikasi dua arah antara lembaga dengan sasaran humas agar hasil-hasil yang dicapai oleh lembaga dapat dikenal oleh sasaran humas, sehingga sasaran humas akan ikut berpartisipasi aktif dalam mewujudkan tujuan lembaga. Peranan humas bagi sebuah rumah sakit sangatlah penting dalam menghadapi, mengatasi, membendung, memulihkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi. Humas merupakan ujung tombak dalam program atau kegiatan yang dilakukan rumah sakit, baik itu kegiatan yang bersifat institusional maupun kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan yang mampu mendekatkan hubungan baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas (Fathiannisa & P, 2020).

Semakin meningkatnya kemudahan untuk mengakses informasi seiring dengan meningkatnya pendidikan dan ilmu pengetahuan maka semakin tinggi pula, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang menyebabkan banyaknya pasien mencari rumah sakit yang dianggap lebih memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan terbaik. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengunjung atau pelanggan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini akan memposisikan jasa pelayanan di mata pengunjung atau pelanggannya. Hal itu penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan pada tingkat yang optimal. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “strategi *public relations officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian bagaimanakah strategi *public relations officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *public relations officer* dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui cara menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan
2. Untuk mengetahui taktik komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dalam pembelajaran dibidang Ilmu Komunikasi khususnya dibidang Humas. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan acuan dan pedoman untuk mendukung mereka yang melakukan penelitian dengan objek yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan adanya kegunaan praktis yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan (*feedback*) dan evaluasi bagi Humas RSU Royal Prima Marelan dalam meningkatkan pelayanan.