

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran Humas di Rumah Sakit, memiliki peran yang krusial dalam memastikan komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan masyarakat serta memperkuat citra positif lembaga tersebut di mata publik. Ini termasuk mengelola informasi tentang layanan kesehatan yang tersedia, program-program kesehatan yang diadakan, serta respons terhadap keluhan dan umpan balik dari pasien dan masyarakat umum. Humas juga bertanggung jawab untuk mengelola krisis dan situasi darurat, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam operasi rumah sakit (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Humas Rumah Sakit melaksanakan konsultasi publik sebagai upaya untuk menerima masukan dari pasien dan masyarakat sehubungan dengan perbaikan pelayanan kesehatan dan layanan umum di rumah sakit. Konsultasi ini dirancang untuk memfasilitasi dialog terbuka dan konstruktif guna mengatasi masalah yang muncul serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan melibatkan berbagai pihak terkait, diharapkan solusi yang dihasilkan dapat mencerminkan kebutuhan dan harapan secara lebih luas, menjadikan Rumah Sakit sebagai tempat yang lebih responsif dan berorientasi pada pelayanan yang lebih baik.

Seperti yang diketahui bahwa Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan dimana masalah pelayanannya yang sering mendapat pengaduan maupun

keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut biasanya diakibatkan oleh pelayanan yang kurang baik, infrastruktur atau alat-alat yang kurang dijaga atau tidak berfungsi. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari rumah sakit, seperti yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalong Wetan.

Rumah Sakit Umum Daerah Cicalong Wetan adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Bandung Barat yang didirikan pada tahun 2015, rumah sakit ini dioperasikan pada tanggal 5 Agustus 2017. Namun, rumah sakit ini menghadapi tantangan yang semakin besar akibat situasi ekonomi saat ini.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat, banyak perusahaan atau lembaga, baik swasta maupun publik, yang bergerak dalam bidang layanan kesehatan telah mulai menyadari pentingnya fungsi Humas dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang mereka lakukan.

Humas merupakan program atau kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit sebagai bagian dari aspek institusionalnya, yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik antara rumah sakit dan masyarakat secara luas. Humas melibatkan aktivitas yang berkaitan dengan manajemen komunikasi antara rumah sakit sebagai organisasi atau instansi dengan publiknya, dengan tujuan utama membangun serta menjaga saling pengertian antara keduanya.

Gambar 1. 1
RSUD Cikalong Wetan



Sumber : Arsip Peneliti, 2024

Hubungan Masyarakat (HUMAS) telah berkembang dengan pesat di Indonesia pasca era orde baru. Perkembangan humas mempunyai hubungan yang erat dengan kemajuan dalam masyarakat di berbagai bidang. Kemajuan yang sekaligus merupakan kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia kedalam berbagai kelompok atau golongan, yang mempunyai tujuan sendiri dan berusaha mencapai tujuan itu dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan menurut Cutlip, Center & Brown yang dikutip oleh Effendy mendefinisikan *Public Relations*, bahwa:

"Public relations adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi untuk kepentingan publik, serta merencanakan dan melaksanakan program kegiatan untuk mencapai pengertian dan dukungan publik" (Effendy, 2017).

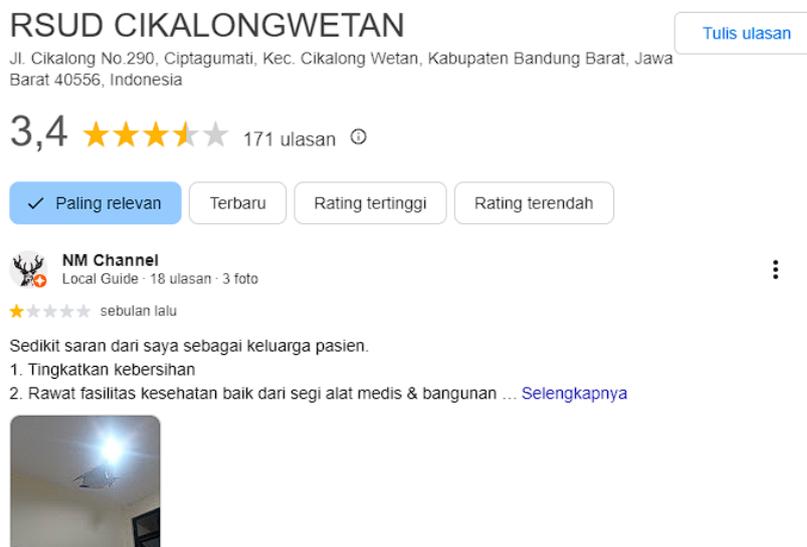
Hubungan Masyarakat sebagai fungsi manajemen yang menghubungkan organisasi dengan publiknya tentu memiliki peran yang signifikan dalam menangani situasi tersebut. Ketika terjadi pemberitaan negatif di media yang

tersebar luas kepada masyarakat, hal ini menjadi sebuah perhatian utama yang harus segera diatasi. Mengingat reputasi organisasi berada pada taruhan, upaya penanganan yang efektif sangatlah penting (Nasiroh et al., 2022).

Dalam mengemban tugasnya, humas memiliki peran yang krusial dalam membentuk citra positif suatu organisasi atau perusahaan dimata masyarakat. Kehadirannya tak hanya penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sebagai contoh, RSUD Cikalong, meskipun sedang menghadapi tantangan dalam performa, dapat melihatnya sebagai kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Terlepas dari masukan yang mungkin beragam, termasuk kritikan dan keluhan, dari masyarakat melalui kotak saran, *platform Google Review* dan WhatsApp, humas memiliki peran kunci dalam mengelolanya dengan bijaksana. Dengan demikian, bersama-sama kita dapat memastikan bahwa pelayanan kesehatan, sebagai salah satu kebutuhan dasar masyarakat, dapat terpenuhi dengan baik.

Setiap keluhan sebagai kesempatan untuk pertumbuhan dan perbaikan dengan pendekatan yang positif dan responsif, kita dapat mengubah setiap kritikan menjadi langkah konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, kita dapat membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa setiap suara didengar dan dihargai.

Gambar 1. 2 *Google Review*



Sumber : Tangkapan layar, 2024

Pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas pelayanan adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit, yang dalam hal ini kita sebut sebagai keluhan. Keluhan harus diantisipasi dan diselesaikan dengan menemukan jalan keluar yang tepat sehingga citra rumah sakit tidak tercoreng akibat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berbagai macam bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat berbeda-beda, hal ini disebabkan oleh variasi dalam pemberian layanan dari rumah sakit yang mereka terima (Nasiroh et al., 2022).

Oleh karena itu, dalam rangka mencapai tujuan tersebut, peran Humas dalam meningkatkan pelayanan menjadi sangat penting. Humas bertindak sebagai jembatan antara Rumah Sakit dan masyarakat, bertugas untuk memastikan bahwa komunikasi yang efektif terjalin dan masukan dari pelanggan diperoleh dengan

baik. Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai berbagai aspek layanan yang tersedia di Rumah Sakit. Selain itu, mereka juga berperan dalam mengoordinasikan program-program pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti pelatihan karyawan dalam memberikan layanan yang lebih ramah dan efisien.

Peran yang proaktif, Humas dapat membantu menciptakan lingkungan di Rumah Sakit di mana pasien merasa didengar dan dihargai. Melalui upaya ini, diharapkan bahwa pasien di Rumah Sakit Umum Daerah akan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh para pegawai, sehingga memberikan dampak positif pada reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Namun di sebagian kalangan humas dianggap hanyalah unit pelengkap, padahal baik buruknya kinerja RSUD Cikalong Wetan sangat ditentukan oleh peran Humas itu sendiri. Faktor-faktor ini menjadi penghambat, sehingga peran yang dimainkan oleh Humas dalam membentuk public opinion demi kepentingan kinerja dan penanganan krisis publik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cikalong Wetan belum optimal. Dikaitkan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Seorang Humas harus mampu mengoptimalkan kinerjanya untuk membangun pondasi pelayanan yang tangguh. Sebuah pondasi pelayanan yang terfokus pada upaya menaklukkan hati dan pikiran dengan bersikap baik, yakni dalam wujud pelayanan yang memberikan kenyamanan, agar semua keinginan dan harapan pelanggan merasakan dampak secara langsung dalam suatu kebijakan yang ada di RSUD Cikalong Wetan.

Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk membahas tentang peran humas menjadi bahan penelitian lebih lanjut karna RSUD Cikalong Wetan menampung keluhan pelayanan yang terjadi di RSUD Cikalong Wetan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik mengangkat peran humas menjadi sebuah bahan penelitian lebih lanjut dalam memperbaiki pelayanan rumah sakit, Hal ini yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk mengetahui peran yang digunakan, sehingga mengambil kajian penelitian dengan judul “Peran Hubungan Masyarakat (Humas) RSUD CIKALONGWETAN Dalam Menangani Keluhan Pelayanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah sebuah pernyataan yang spesifik, tegas, dan jelas mengenai masalah yang akan menjadi fokus penelitian. Dalam konteks penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti membagi masalah menjadi dua bagian, yakni rumusan masalah makro (umum) dan rumusan masalah mikro (khusus).

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang ada diatas maka peneliti mengambil perumusan masalah makro dari penelitian ini adalah : **BAGAIMANA PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) RSUD CIKALONG WETAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELAYANAN?.**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diangkat pertanyaan mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana **Penelitian** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan?
2. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan?
3. Bagaimana **Pelaksanaan** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan?
4. Bagaimana **Evaluasi** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti mengenai “Peran Hubungan Masyarakat (Humas) RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan” adalah sebagai berikut:

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa tujuan yang ingin peneliti capai. Tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Penelitian** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan.

2. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan.
3. Untuk mengetahui **Pelaksanaan** yang Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan.
4. Untuk mengetahui **Evaluasi** yang dilakukan Humas RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini dilakukan adalah untuk dapat mendeskripsikan, menggambarkan, menjelaskan, menceritakan, dan merumuskan persoalan yang peneliti teliti tentang Peran Hubungan Masyarakat (Humas) RSUD Cikalong Wetan Dalam Menangani Keluhan Pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu komunikasi secara umum, khususnya tentang komunikasi organisasi dalam perencanaan peran humas. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun acuan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya di bidang komunikasi dan diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi literatur pustaka untuk penelitian yang serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah berbagai ilmu dan pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti juga sebagai pengaplikasian ilmu tentang komunikasi yang selama ini peneliti pelajari khususnya tentang komunikasi organisasi dan Peran Humas.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih informasi serta dijadikan literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam kajian yang sama.

3. Bagi Humas RSUD Cicalong Wetan

Hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai rujukan, masukan, informasi, serta evaluasi bagi Humas RSUD Cicalong Wetan.