

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai instansi yang bergerak di bidang jasa yaitu pelayanan kesehatan merupakan salah satu instansi yang memerlukan peran humas dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit akan menjadi perhatian khusus bagi pasien yang datang berharap mendapatkan perlakuan yang baik sehingga kondisi pasien menjadi lebih baik. Perhatian masyarakat terhadap masalah pelayanan kesehatan begitu tinggi, maka kualitas pelayanan kesehatan dapat mejadi perhatian rumah sakit. Hal ini dapat diamati dari banyaknya kasus pengaduan yang ditujukan kepada Instansi Kesehatan baik itu Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersalin, Apotek, maupun kepada petugas kesehatan yaitu Dokter, Perawat, Fishioteraphis, Ahli Gizi, Humas, Personalia, serta petugas lainnya.

Masyarakat memiliki kepercayaan penuh pada kualitas perawatan yang akan mereka terima dari rumah sakit, sehingga peran humas diperlukan disini dengan memberikan informasi lengkap kepada masyarakat bagaimana pelayanan serta fasilitas apa yang dapat diperoleh masyarakat apabila masyarakat datang ke rumah sakit sehingga masyarakat dengan yakin memilih rumah sakit yang akan di datangi. Pelayanan maupun fasilitas pada setiap rumah sakit berbeda-beda sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi ketertarikan tiap masyarakat untuk mendatangi salah satu rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut Humas merupakan salah satu unit kerja yang berkaitan dalam media dan diperlukan dalam suatu organisasi untuk dapat menjadi penghubung antara pihak internal terhadap pihak eksternal. Tugas humas yang merupakan melakukan perencanaan pelayanan informasi, hubungan kelembagaan dan hubungan personil, dan pengembangan pelayanan informasi. Peranan humas inilah yang diperlukan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan maupun teknologi yang digunakan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan yang diterima dapat meningkatkan penilaian yang baik dari pasien begitupun sebaliknya ketidakpuasan yang diterima dapat menurunkan penilaian pasien terhadap rumah sakit.

Purwakarta merupakan kota yang memiliki beberapa rumah sakit, dimana salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bayu Asih yang merupakan rumah sakit di bawah naungan Pemerintah. RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai rumah sakit daerah memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien dengan fasilitas yang sudah didukung oleh Pemerintah, sehingga masyarakat yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan semakin banyak masyarakat yang dapat memberikan informasi baik kepada masyarakat lainnya secara lisan maupun tertulis yang berkaitan tentang pelayanan yang diberikan RSUD Bayu Asih Purwakarta.

Rumah sakit Bayu Asih Purwakarta memiliki masalah pelayanan kesehatan dan juga mendapatkan pengaduan dari masyarakat yang datang ke rumah sakit untuk berobat. Menurut beberapa pasien yang melakukan berobat rutin ke RSUD Bayu Asih bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Keluhan pasien biasanya disebabkan oleh kelalaian dari petugas rumah sakit dalam menangani pasien di rumah sakit, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien untuk batasan kuota pasien, kesiapan karyawan dalam melayani kebutuhan pasien, antrian pasien yang belum kondusif, dan lainnya. Adapun penilaian pada website RSUD Bayu Asih yang diberikan oleh pasien belum dapat memenuhi harapan pasien dari pelayanan yang diberikan. Peran humas RSUD Bayu Asih inilah yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang datang ke RSUD Bayu Asih Purwakarta.

Hasil index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan pada rumah sakit umum daerah Bayu Asih Tahun 2022 dengan variable Survei yang mencakup 9 unsur yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya /Tarif, Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana dan Prasarana Sarana. Hasil Interpretasi data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan gambaran terhadap mutu pelayanan di RSUD Bayu Asih pada tahun 2022, melalui sample yang diambil dari instalasi mendapatkan nilai 79,57 termasuk dalam kategori B (Baik).

## 1.2 Rumusan Masalah

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah makro adalah “**Bagaimana Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta dalam meningkatkan kepuasan pasien?**”

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Penasehat Ahli** dalam meningkatkan kepuasan pasien?
2. Bagaimana peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Fasilitator Komunikasi** dalam meningkatkan kepuasan pasien?
3. Bagaimana peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Teknisi Komunikasi** dalam meningkatkan kepuasan pasien?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan mengenai “Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta dalam meningkatkan kepuasan pasien”, sementara tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Penasehat Ahli** dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Fasilitator Komunikasi** dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Untuk mengetahui peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai **Teknisi Komunikasi** dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dalam suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat suatu kegunaan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas, adapun kegunaan penelitian.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam aspek teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan dari pemikiran di bidang Ilmu Komunikasi, terutama dalam mengembangkan dan menambah pengetahuan di bidang komunikasi Organisasi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, dapat memberikan suatu masukan dalam mengaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Kegunaan praktis diarahkan pada kegunaan sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Untuk Peneliti**

Penelitian ini bagi peneliti digunakan sebagai pengaplikasian ilmu dari teori yang sudah di dapat semasa kuliah, sehingga dapat mengalami hingga pengetahuan ilmu baru tentang sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas secara langsung sejauh mana kesesuaian teori dan praktek, bagi keilmuan kehumasan dan bagi ilmu komunikasi secara umum.

## **2. Kegunaan Untuk Akademik/Program Studi**

Bagi akademik, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan literatur bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, maupun Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Secara khusus juga penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya.

## **3. Kegunaan untuk Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta**

Bagi Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta merupakan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu khususnya dicapai dalam penyusunan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Peran Humas dalam meningkatkan mutu layanan di RSUD Bayu Asih Purwakarta, sehingga dapat mengoptimalisasi tugas Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta dalam pelayanan rumah sakit sehingga meningkatkan kepuasan pasien.