

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Setiap orang pasti akan berhubungan dengan lingkungannya. Pada proses kehidupan bermasyarakat, seorang individu berhubungan dengan individu lainnya dengan cara berkomunikasi. Suka atau tidak suka kita harus berhubungan dengan orang lain, yaitu, anggota keluarga yang lain, teman, rekan, dan lain-lain. Komunikasi merupakan suatu alat yang penting dalam membina hubungan yang harmonis antara sesama manusia baik secara pribadi maupun bersifat hubungan kerja.

Memasuki era globalisasi saat ini, persaingan di berbagai bidang semakin nyata. Keberhasilan kinerja humas dianggap sangat penting sebagai suatu sarana bagi suatu organisasi maupun instansi pemerintah atau swasta dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan individu baik secara internal maupun eksternal, sebagai item penting organisasi atau perusahaan yang bertugas menciptakan dan mempertahankan nilai atau *Image* positif organisasi semakin tinggi. Peran humas bagi suatu organisasi atau instansi adalah membina hubungan yang baik antara organisasi atau instansi dengan publik dan media massa. Seorang praktisi humas diharapkan dapat membuat program – program dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terencana dalam upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama anatara organisasi mereka. Hermawan (2012:152).

Kehumasan merupakan aktivitas paling penting dalam suatu perusahaan, karena dapat mempertahankan dan mewujudkan citra positif suatu perusahaan atau instansi dimata pelanggannya (*customer*) dengan melakukan berbagai kegiatan publikasi, pendekatan persuasive, pelayanan jasa yang memuaskan, serta meningkatkan hubungan baik dengan institusi-institusi lain. Di samping itu untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut secara eksternal humas juga berperan dalam merubah pendapat masyarakat (*public relation*) diluar organisasi dan mempengaruhi mereka agar mendukung kebijaksanaan yang di gariskan oleh organisasi tersebut pada bidang tertentu, sehingga akan terciptanya keadaan yang saling menguntungkan diantara kedua belah pihak.

Saat ini sudah banyak rumah sakit yang berdiri. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia tentunya iklim persaingan pun mulai terasa. Masing-masing rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya. Hal ini membuat pihak manajemen rumah sakit tidak dapat berdiam diri begitu saja. Humas memiliki peranan penting bagi suatu badan, perusahaan ataupun rumah sakit untuk menjalin hubungan yang baik dengan publik internal maupun eksternal. Humas merupakan senjata yang digunakan untuk menciptakan image positif untuk menaikkan citra perusahaan. Fungsi dari humas itu sendiri untuk menciptakan, membina, serta memelihara keharmonisan hubungan antara satu pihak dengan pihak lain. Untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan rumah sakit yang telah ada, peran humas dituntut untuk lebih meningkatkan citra positif dihadapan masyarakat agar tetap dapat bertahan dalam persaingan bisnis rumah sakit. Sebuah rumah

sakit harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga persepsi masyarakat terhadap rumah sakit itu baik.

Dalam sebuah rumah sakit humas berfungsi membangun persepsi dari masyarakat. Masyarakat akan menggunakan pelayanan yang di berikan oleh sebuah rumah sakit yang memiliki citra baik dan sudah dipercaya sejak lama oleh masyarakat. Inilah yang menjadi tugas Humas dalam membentuk opini publik guna pencitraan yang baik oleh rumah sakit sehingga menimbulkan minat dan kepercayaan dari masyarakat.

Rumah Sakit AZ-ZAHRA adalah rumah sakit swasta yang berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dan kesejahteraan rakyat dilaksanakan tanpa membedakan suku, bangsa, agama dan tingkat sosial ekonomi masyarakat yang dilayani. Rumah sakit AZ-ZAHRA telah mulai beraktivitas pada bulan september 2006, sebagai balai pengobatan umum dan rumah bersalin yang melayani pasien rawat jalan, UGD, persalinan dengan pelayanan 24 jam. Mulai dengan 3 ruangan rawat yang berkapasitas masing-masing 2 tempat tidur. Selanjutnya terus berkembang dengan membuat beberapa ruang tambahan sesuai dengan kebutuhan klinik saat itu.

Pada bulan Desember 2009 Rumah Sakit AZ-ZAHRA telah menyelesaikan pembangunan gedung C berlantai 2 dengan kapasitas 10 kamar. Dalam perkembangannya terus berpacu dengan waktu sehingga saat ini telah mendapatkan izin mendirikan rumah sakit dan telah mendapatkan izin operasional pada 15 September 2011 yang sebelumnya hanyalah Klinik umum

dan bersalin. Rumah Sakit AZ-ZAHRA memberikan pelayanan pengobatan dan rawat inap dengan biaya yang dapat dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah (Dokumen RS. AZ-ZAHRA 2016).

Tugas dan fungsi dari Rumah Sakit AZ-ZAHRA untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya dan berhasil dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara terencana, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan secara serasi, terpadu dengan Promotif, Preventif, Curative dan Rehabilitatif serta melaksanakan upaya rujukan.

Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi pelayanan penting dari setiap Rumah Sakit. Karena citra akan terbentuk melalui kualitas pelayanannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin semakin baik pula citra rumah sakit dihadapan masyarakat. Begitu juga sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk atau kurang baik, maka akan berdampak negatif bagi rumah sakit tersebut. Untuk mempertahankan pelanggan pihak rumah sakit diminta untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Citra rumah sakit tidak selamanya selalu baik dimata masyarakat, hal ini membuat perbedaan mengenai citra rumah sakit dan menemui banyak komentar. Suasana, kebersihan dan kenyamanan kurang diperhatikan. Banyak dokter yang tidak memberi penjelasan yang cukup

kepada pasien, akibatnya pasien merasa kurang dihargai. Banyak dokter dan perawat tidak memberikan pelayanan yang baikn dengan memperlihatkan wajah yang judes, acuh, dan sombong.

Di Kecamatan Ujungbatu terdapat beberapa Rumah Sakit diantaranya RS. Sei Rokan yaitu rumah sakit yang di kelola oleh PTPN V Rokan yang saat ini telah dipindahkan ke Kecamatan Tandun. RS. Ibnu Sina yang terletak tidak jauh dari RS. AZ-ZAHRA namun keberadaannya saat ini telah ditutup atau tidak beroperasi lagi. Sedangkan Rumah Sakit yang baru beberapa tahun berdiri adalah RS. Awal Bross Ujungbatu.

Dipilihnya Rumah Sakit AZ-ZAHRA yang berada di Kecamatan Ujungbatu sebagai objek penelitian karena Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu ditemukan kajian-kajian yang terkait dengan judul dan permasalahan penelitian, khususnya masalah kehumasan. Selain itu alasan lainnya adalah Rumah Sakit AZ-ZAHRA telah memiliki tempat tersendiri di hati sebagian masyarakat setempat sebagai tujuan pengobatan maupun bersalin, hal ini berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu keluarga pasien yaitu Ibu Nilawati usia 36 tahun yang merupakan orang tua pasien rawat inap menyatakan bahwa:

“Rumah Sakit AZ-ZAHRA pelayanannya lumayan cepat, selain itu dokter juga ramah-ramah sama pasien dan keluarga, tetapi disini kebersihannya kurang dan juga ruangnya terlalu sempit dan panas, saya mengetahui Rumah Sakit AZ-ZAHRA dari tetangga yang mengusulkan berobat di sini dikarenakan biaya yang dikeluarkan terjangkau buat saya”.

Berdasarkan pernyataan dan gambaran Rumah Sakit tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Peran Humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu Dalam Meningkatkan Citra Positif Di Masyarakat**”.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Seperti yang telah di uraikan dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dapat di identifikasikan adalah:

1. Peran dan upaya humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di masyarakat.
2. Media yang digunakan humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam penyampaian informasi kepada publiknya.
3. Hambatan yang di alami humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di hadapan masyarakat.
4. Citra Rumah Sakit AZ-ZAHRA dimata masyarakat Ujungbatu.
5. Humas dalam mempromosikan Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu.
6. Sasaran humas dalam menyampaikan informasi.

C. Fokus Penelitian

Untuk memfokuskan penelitian, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu peran humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di masyarakat dan faktor pendukung serta

penghambat yang di hadapi humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam menjalankan tugasnya yaitu meningkatkan citra positif di masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka penulis menyimpulkan permasalahan di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di masyarakat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang di hadapi humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam menjalankan tugasnya yaitu meningkatkan citra positif di masyarakat?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang hingga rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam meningkatkan citra positif di masyarakat.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang di hadapi humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA Ujungbatu dalam menjalankan perannya yaitu meningkatkan citra positif di masyarakat.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis
 - 1) Penelitian ini akan menambah khazanah ilmu komunikasi.
 - 2) Penelitian ini juga dapat membantu para akademis yang membutuhkan informasi maupun referensi untuk melanjutkan dan mengembangkan materi penelitian yang sama ataupun digunakan untuk fungsi lain.
- b. Secara praktis
 - 1) Sebagai sumbangan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit dalam menarik minat pasien maupun masyarakat demi kemajuan perusahaan.
 - 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang baik terhadap peran humas Rumah Sakit AZ-ZAHRA yang dapat dijadikan contoh bagi perusahaan yang lain.