

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan rumah sakit sebagai industri jasa merupakan bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bersifat sosio ekonomi yaitu suatu usaha yang bersifat sosial namun diusahakan agar bisa memperoleh surplus dengan cara pengelolaan yang profesional. Paradigma jasa pelayanan kesehatan rumah sakit dewasa ini sudah mengalami perubahan yang mendasar dan merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis. Misalnya instalasi rawat inap, instalansi laboratorium, instalasi gawat darurat, rehabilitas medik, radiologi, gizi, dan pemulasaran jenazah.

Perkembangan ini tercemin pada perubahan fungsi klasik rumah sakit yaitu pada awalnya rumah sakit hanya memberi pelayanan yang bersifat penyembuhan (kuratif) terhadap pasien melalui rawat inap. Karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran fungsi rumah sakit bertambah menjadi bersifat pemulihan (rehabilitatif). Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (Sukendro, 2009:19).

Kegiatan utama pelayanan rumah sakit adalah penyelenggaraan jasa pelayanan medik, yang mencakup proses medik sampai menghasilkan *outcome* (Sukendro, 2009: 22). Hal inilah yang nantinya akan dinilai oleh pasien sebagai citra dari rumah sakit tersebut.

Tugas pejabat *public relations* dalam menciptakan hubungan yang baik dengan komunitas ini tentu saja dilakukan dengan konsep komunikasi melalui jalur-jalur tertentu yang dinilai paling efektif. Konsep komunikasi tersebut tentu saja bertitik tolak pada kegiatan-kegiatan (*action oriented*) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga, dalam hal ini tentu praktisi humas, sebagai pelaksanaanya yang bersifat partisipatif. Dengan partisipasi itu, maka keuntungan bukan hanya pada organisasi/lembaga saja tetapi juga pada lingkungan sekitarnya.

Citra RSUD Dr.Moewardi adalah sebuah Rumah Sakit Negri yang murah dan terjangkau di Surakarta. *Public relations* Rumah Sakit Dr. Moewardi mengkomunikasikan kepada *public* bahwa RSUD Dr. Moewardi adalah Rumah Sakit yang terjangkau, salah satunya dengan *leaflet* dimana didalam *leaflet* tersebut dicantumkan bahwa RSUD Dr. Moewardi memiliki program jamkesmas yang bisa diakses dengan golongan ekonomi lemah.

Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta mempunyai suatu tujuan khusus supaya *image* RSUD dimata khalayak baik dan bagus dengan semaksimal mungkin RSUD mengusahakan dengan cara apapun. Dengan cara pelayanan Rumah Sakit 24 jam setiap hari non stop untuk semua pelayan darurat dan non darurat, dan instansi rawat jalan memberikan pelayanan spesialistik. Diperuntukkan baik pasien baru maupun pasien lama, baik umum peserta askes maupun pasien jaminan perusahaan. Rumah Sakit Dr. Moewardi mempunyai suatu tarif pelayanan yang tidak begitu mahal dan tidak begitu murah juga dengan tarif yang sedang, karena Rumah Sakit Dr. Moewardi

termasuk rumah sakit rujukan nasional dengan didukung oleh lebih dari 150 tenaga dokter dari berbagai spesialis dan sub spesialis. Rumah Sakit Dr. Moewardi berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu kami terus menerus mengembangkan diri untuk tetap menjadi rumah sakit pilihan masyarakat.

Seiring dengan laju perkembangan ekonomi saat ini, berbagai perusahaan atau instansi, baik swasta atau negeri yang bergerak diberbagai bidang jasa kesehatan sepertinya mulai memperhatikan arti penting peranan humas. Sebagai suatu kegiatan yang akan memberikan masukan bagi pembangunan citra yang baik. Baik didalam maupun di luar tubuh perusahaan itu sendiri. Demikian pula yang di lakukan RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang semakin tertantang oleh situasi perekonomian saat ini. Melalui pejabat humas yang ditunjuk menjalankan fungsi kehumasan dan juga mengusahakan terbangunnya citra positif dikalangan masyarakat sekitar. Humas mempunyai fungsi dan peran utama dalam sebuah lembaga sebagai ujung tombak dalam pembentukan citra. Citra yang dibentuk hingga dapat melekat dihati khalayak tidaklah mudah dan dalam waktu yang singkat. Citra ini dibentuk secara perlahan dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan konsumen, memberikan pelayanan yang baik dibidang kesehatan, dan menghadirkan berbagai bentuk pelayanan kesehatan unggulan yang bertujuan menciptakn kepuasan bagi pasien atau konsumen.

Praktisi *Public Relations* juga diharapkan mampu berperan sebagai penghubung antara para pucuk pimpinan pemegang keputusan dengan

masyarakat ketika terjadi kasus-kasus sosial yang timbul akibat kurang lancarnya jalur komunikasi sehingga saling memberi pengertian antara pihak yang terkait. Hal ini membutuhkan dukungan kreatifitas dan kemampuan manajemen komunikasi yang baik.

Dari uraian diatas penulis tertarik mengangkat dalam penyusunan skripsi dengan judul: Peran *Public Relations* Dalam Mempertahankan Citra Lembaga. (Studi Deskriptif Kualitatif Peran *Public Relations* RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dalam Mempertahankan Citra Lembaga).

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam membuat skripsi ini, berasal dari (Niken Sulistiowati 2002: 89). Tentang “Peranan *Public Relations* melalui *community Relations* dalam Membangun Citra di Kalangan Masyarakat sekitar RSDM, diangkat menjadi skripsi dengan alasan. Citra sebuah lembaga bahkan bagi sebuah Negara. Sebagai pranata milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat, adalah perlu bagi sebuah rumah sakit pemerintah untuk mempertahankan dan memperbaiki citra, selain akan mencerminkan bagaimana lembaga itu membangun dirinya, juga mencerminkan bagaimana pemerintah sendiri yang sekaligus sebagai pemilik lembaga yang bersangkutan. Pentingnya pembentukan citra rumah sakit dimata khalayak tidak terlepas dari ada tidaknya peranan humas dan bagaimana humas sendiri berperan dalam usaha pembentukan citra positif bagi lembaganya itu. *Public Relations* RSUD Dr. Moewardi bertanggung jawab dengan citra yang telah dibentuk hingga dapat melekat dihati khalayak.dengan berbagai upaya humas RSUD Dr. Moewardi

mempunyai fungsi dan peran utama dalam sebuah lembaga sebagai ujung tombak dalam pembentukan citra.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan paparan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahannya pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah peran *Public Relations* Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta dalam mempertahankan citra lembaga dikalangan stakeholder ?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Atas dasar permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai peranan *Public Relations* Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta dalam mempertahankan citra perusahaan di kalangan stakeholdernya

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat:

1. Bagi penulis dapat mendiskripsikan informasi mengenai peranan *Public Relations* Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta, serta untuk memperdalam ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.
2. Bagi RSUD Dr.Moewardi Surakarta. Penelitian ini bermanfaat bagi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dalam mempertahankan citra lembaga dikalangan stakeholdernya.