

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Universitas Andalas atau yang biasa dikenal dengan Rumah Sakit Unand merupakan Rumah Sakit kategori C yang ditetapkan pada Desember tahun 2022 dengan sarana pelayanan kesehatan umum tingkat Kabupaten/ Kota. Rumah Sakit Unand memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis 4 (empat) spesialisik dasar dan 4 (empat) spesialisik penunjang. Meskipun Rumah Sakit Unand berada dalam tipe C, namun dari segi kelengkapan sudah setara dengan Rumah Sakit tipe B. Sebagai rumah sakit yang setara tipe B, sudah seharusnya Rumah Sakit Unand melakukan pelayanan yang baik pada masyarakat. Namun saat ini Rumah Sakit Unand mendapat banyak kritikan dari berbagai lapisan masyarakat terkait pelayanan yang telah dilakukan terutama di media online yaitu Google Review dimana Rumah Sakit Unand mendapatkan rating 3.9 hingga 20 Juni 2023.

Berdasarkan observasi pada media *online* (Google Review) pada Minggu tanggal 14 April 2023 terdapat beberapa penilaian terhadap Rumah Sakit Unand, ada banyak opini publik yang terkait ketidakpuasan mereka yang menggunakan jasa dari Rumah Sakit Unand. Dari total 173 penilaian sosial yang terlampir dalam Google Review didominasi oleh opini negatif dalam hal ini berbentuk keluhan atau ketidakpuasan pengunjung Rumah Sakit Unand. Tidak hanya keluhan akan pelayanan dari tenaga administrasi Rumah Sakit Unand, bahkan terdapat keluhan mengenai jadwal dokter yang tidak sesuai informasi,

keluhan ini disampaikan di Google Review tersebut.

“Secara umum pelayanan dokter di RS Unand sangat bagus. Dokter-dokternya profesional dan ramah. Alat-alat dan fasilitas kesehatan yang tersedia juga sudah sangat memadai. Hanya saja tata kelola administrasinya masih buruk, terutama bagian resepsionis dan apotek. Urusan di kedua bagian ini bisa memakan waktu berjam-jam. Padahal RS ini secara khusus diperuntukan bagi keluarga besar Unand (dosen dan pegawai) yang membutuhkan akses kesehatan yang cepat sehingga bisa mendukung aktivitas di kampus sehingga tidak ada waktu yang terbuang saat berobat. Jika dengan keluarga besar Unand saja seperti ini, bagaimana dengan pasien umum lainnya. Mohon manajemen bisa memperbaiki permasalahan ini. Terima kasih. (Ari Alqadri, 2022).”

Bukan hanya sekedar keluhan akan lamanya pelayanan dari tenaga administrasi dari Rumah Sakit Unand, bahkan ada salah satu pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Unand mengeluhkan banyaknya birokrasi yang harus dilalui serta antrian yang cukup panjang. Keluhan yang disampaikan pada Google Review diatas termasuk ke dalam opini publik yang ada media *online*. Hal ini membuktikan bahwa publik dan media dapat mempengaruhi pembentukan opini publik terkait Rumah Sakit Unand. Media sebagai wadah yang transparan dan memiliki interaksi yang timbal balik antara komunikator dan komunikan membuat suatu opini yang terbentuk dalam sebuah media *online* akan mempengaruhi opini publik lainnya. Seperti opini dari salah satu pengunjung yang dikutip dari Google Review Rumah Sakit Unand.

“Mohon maaf sekali, bukan untuk menjatuhkan ratingnya, tapi banyak yg perlu kita benahi, Pelayanan sangat lama sekali, untuk administrasi saja membutuhkan waktu 1-2 jam, itupun jika kita tidak komplain, petugas tidak akan panggil, kasusnya hari ini adalah saya memiliki antrian A-002, namun setelah 1 setengah jam tidak kunjung dipanggil, setelah komplain ke petugas, mereka tidak tau kalau ada antrian A-002, sepertinya kita perlu benahi ini. Terima Kasih (Khoirul Akbar Etlanda, Juni 2023)

Penilaian yang ditulis oleh pengunjung dari Rumah Sakit Unand tersebut dapat dilihat oleh publik karena terlampir dalam media *online* yaitu Google Review. Penilaian mengenai Rumah Sakit Unand didominasi dengan opini yang mengarah pada kurang memuaskannya pelayanan dan administrasi Rumah Sakit Unand, hal ini tentu menjadi sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan dan hal lainnya dari Rumah Sakit Unand perlu ditingkatkan. Beragam opini yang telah terlampir di Google Review akan membuat banyak opini lainnya bermunculan yang ditujukan pada Rumah Sakit Unand. Selain dalam Google Review, ditemukan juga berbagai opini publik yang dikutip dari kolom komentar Instagram Rumah Sakit Unand.

“Sangat luar biasa fasilitas dan pelayanan manajemen RS Unand. Layak bintang 5 dan rujukan. Genius Umar (2022)”.

Berdasarkan wawancara awal peneliti pada 2 Januari 2023 dengan salah satu pasien yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Unand yaitu Nurul Qolbi (21 tahun) Mahasiswa Teknik 2020 Universitas Andalas mengenai bagaimana opininya terkait Rumah Sakit Unand, ia menjelaskan Rumah Sakit Unand memiliki pelayanan yang kurang memuaskan, karena selama ia menjalani rawat inap di Rumah Sakit Unand dokter hanya melakukan *visit* selama 1 (satu) kali, tidak cepat tanggap dalam menangani pasien.

Dalam wawancara ini, Nurul menjelaskan bahwa ia tidak mau kembali berobat di Rumah Sakit Unand. Peneliti juga melakukan survei skala kecil sebagai langkah dalam pengumpulan data. Survei ini dilakukan pada Rabu tanggal 15 Februari 2023 dengan menggunakan kuesioner berupa kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan seputar opini pengunjung mengenai Rumah Sakit

Unand. Servei kali ini, peneliti mengambil informan dengan ketentuan merupakan pengunjung Rumah Sakit Unand, mendatangi satu per satu, menanyakan ketersediaan untuk menjadi informan hingga menyerahkan lembaran kuesioner kepada masing-masing informan.

Dalam survei skala kecil ini, peneliti menemukan fakta di lapangan dari 30 informan, terdapat 20 orang yang menyatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Unand memuaskan, sedangkan 10 orang lainnya mengatakan kurang memuaskan. Dalam hal waktu tunggu pendaftaran dari 30 orang informan, 23 orang mengatakan bahwa proses tunggu pendaftaran di Rumah Sakit Unand lama dan 7 menyatakan cepat dalam proses tunggu pendaftaran berobat di Rumah Sakit Unand. Sebanyak 11 orang menyatakan Rumah Sakit Unand tidak dapat direkomendasikan kepada teman atau keluarga sebagai tempat berobat dan 19 lainnya berpendapat Rumah Sakit Unand dapat direkomendasikan sebagai tempat berobat. Dalam hal kunjungan, dari 30 orang informan 15 orang mengatakan akan kembali ke Rumah Sakit Unand sebagai fasilitas berobat dan sebagian lagi menjawab tidak. Untuk proses pengobatan dari tenaga medis yang ada di Rumah Sakit Unand, Dari 30 informan, 17 orang menjawab tenaga medis Rumah Sakit Unand cepat dalam melakukan penanganan sedangkan 13 lainnya menyatakan proses penanganan oleh tenaga medis Rumah Sakit Unand lama. Alasan pengunjung melakukan pengobatan di Rumah Sakit Unand pada umumnya dikarenakan dengan jarak yang dekat akan tempat tinggal hingga rujukan dari rumah sakit M.Djamil, hal ini dikarenakan banyak dokter di M.Djamil merupakan dosen dari Fakultas Kedokteran Universitas Andalas sekaligus dokter praktek di Rumah Sakit Unand.

Berdasarkan survei dan observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan isu-isu yang berkembang dalam media online khususnya di Google Review merujuk pada isu negatif yaitu ketidakpuasan pasien akan pelayanan administrasi serta pelayanan medis di beberapa poliklinik Rumah Sakit Unand seperti poliklinik gigi, radioterapi dan sebagainya. Pelayanan di rumah sakit merupakan sebuah sistem yang kompleks meliputi fasilitas operasional hingga sumber daya penunjang lainnya. Dengan banyaknya sumber daya yang terlibat di dalamnya membuat sebuah interaksi yang berkesinambungan, dimana hal ini berkemungkinan terjadinya kesalahan atau miskomunikasi yang berakibat pada munculnya opini publik terkait pelayanan tersebut. Opini publik muncul karena sebagian dari masyarakat yang terlibat di dalamnya mengalami tindakan pelayanan yang kurang memuaskan karena beberapa faktor seperti rendahnya anggaran kesehatan, sistem prosedur yang rumit dan tata kelola yang buruk.

Menurut Bird (1995) mengatakan bahwa opini publik adalah penilaian sosial (*Social Judgment*) tentang suatu hal atas dasar pertukaran pikiran individu secara sadar dan logis. Sastropoetro (1990) menjelaskan opini publik merupakan suatu hal yang didapatkan dari perdebatan antar individu-individu yang berinteraksi dalam suatu publik. Dalam proses pembentukan opini publik ini ditandai oleh adanya respon aktif dari masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan di dalamnya. Dalam membentuk opini publik mengenai Rumah Sakit Unand ada banyak pihak yang terlibat di dalamnya yaitu masyarakat, pihak Rumah Sakit itu sendiri (Humas) serta media baik media massa maupun media *online* sebagai salah satu wadah dalam menampung opini publik.

Media online yaitu Instagram dan Google Review termasuk ke dalam *new media*, dimana *new media* ini adalah bagian dari media massa yang berkembang melalui perubahan dan inovasi ilmu pengetahuan dan teknologi. McQuail(2011) menjelaskan bahwa *new media* adalah keterbaruan dari *old media* yaitu media massa yang masih menggunakan teknologi konvensional dalam menjangkau khalayak. Sebagai media yang memiliki ciri-ciri adanya komunikasi yang interaktif, banyak *new media* yang digunakan sebagai wadah dalam penyampaian opini maupun aspirasi oleh masyarakat kepada pihak lain. Untuk itu, pihak Humas dalam suatu instansi maupun perusahaan sangat strategis dalam mengelola serta menghadapi opini publik yang muncul.

Hubungan Masyarakat atau yang dikenal dengan Humas merupakan salah satu bagian strategis dalam suatu lembaga atau institusi. Humas menjadi sumber informasi resmi dalam memberikan klarifikasi permasalahan terkait lembaga kepada publik. Maka Humas menjadi wajah atau perwakilan dari suatu lembaga dan organisasi itu. *Target Market* dari Humas ini adalah *public ekstern* seperti pelanggan maupun pengguna jasa dari perusahaan, pemerintah hingga masyarakat sekitar. Kinerja Humas sangat berpengaruh penting bagi rumah sakit yang nantinya akan menimbulkan berbagai opini yang muncul di benak masyarakat.

Fungsi Humas atau *Public Relation* menurut Effendy, dalam (Khairunnisa, 2018) yaitu melayani kepentingan umum serta memberikan evaluasi bagi pimpinan lembaga demi kepentingan berbagai pihak. Kegiatan sehari-hari Humas terdiri dari pengorganisasian interaksi (komunikasi dua arah) antara institusi dan publik guna terciptanya saling mengerti dan mendapatkan

dukungan untuk sebuah tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi, dan sebagainya, untuk institusi kemajuan atau citra positif dari institusi yang bersangkutan. Jadi, kegiatan Humas erat kaitannya dengan pengelolaan opini publik dan perubahan sikap dan perilaku dari masyarakat.

Pengelolaan opini publik memiliki posisi yang signifikan dalam tugas dan profesi Humas sendiri, karena dengan kekuatan opini publik dapat memperkuat maupun melemahkan suatu lembaga. Peran Humas sebagai penghubung instansi dengan pihak eksternal menjadi krusial karena instansi atau perusahaan tidak akan terlepas dari yang namanya opini publik. Dalam mengelola opini publik, Olii dan Ervita (2011) menjelaskan beberapa langkah yang dilakukan oleh Humas dalam mengelola Humas seperti memberikan perhatian khusus pada kelompok-kelompok yang terkait isu atas opini publik terkait serta memberikan keterangan dan informasi terkait opini publik yang telah menyebar luas tersebut. Sebagai orang yang akan mengelola opini publik yang ditujukan pada perusahaan atau instansi yang diwakilinya, Humas harus memiliki kemampuan yang handal dalam membaca situasi, arah opini serta mampu mempersuasif kelompok-kelompok yang terkait akan suatu isu tersebut hingga terbentuklah sebuah opini, karena pendekatan persuasif serta kemampuan komunikasi sangat berperan dalam mengelola opini publik.

Di era yang serba canggih dan penuh dengan efektivitas oleh teknologi banyak opini publik yang ditunjukkan melalui perantara atau wadah media *online*. Salah satu kelebihan media *online* yang tidak memiliki batasan ruang dan waktu, transparansi akan opini publik serta dapat menjalin interaksi secara luas. Kebebasan pers yang merupakan hal semua orang untuk berekspresi dan

mengutarakan pendapatnya dalam media massa merupakan salah satu perwujudan dari hak untuk setiap orang dalam beropini dalam media *online*. Dalam menggunakan media sosial Junaedi (2011) menjelaskan bahwa media sosial merupakan media *online*, dimana pengguna media *online* dapat menggunakan berbagai fitur untuk berinteraksi dengan pengguna lainnya, berbagi hingga menciptakan isi melalui blog, jaringan sosial, maupun forum. Selain itu Salman (2012) dalam jurnal *Bisnis dan Komunikasi* menjelaskan bahwa media sosial yang menjadi keturunan internet saat ini menjadi ruang terbuka yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat digital.

Salah satu jenis dari media *online* adalah *website*, dimana *website* juga memiliki berbagai fitur yang berguna sebagai wadah dalam menyampaikan opini publik seperti fitur kolom komentar maupun Google Review yang disediakan oleh Google. Media sosial yang mana memiliki fitur kolom komentar memungkinkan masyarakat menuliskan penilaian sosial mereka terhadap suatu peristiwa yang diunggah oleh media sosial tersebut, sedangkan Google Review erat kaitannya dengan sebuah lembaga/perusahaan/institusi yang memiliki kolom penilaian terkait lembaga terkait serta *rate* bintang untuk lembaga tersebut. Penilaian yang bisa dilihat semua orang di halaman pertama ini dapat mempengaruhi opini lainnya yang membentuk suatu opini mengenai objek terkait, sehingga peran media khususnya media *online* dalam pembentukan opini publik juga tidak dapat disepelekan. Peran humas dalam mengelola opini publik dalam media *online* juga sangat berpengaruh. Media *online* yang tidak memiliki batasan ruang dan waktu untuk menyampaikan opini membuat sebagian besar orang gemar dalam menyampaikan opininya dalam



media ini, selain itu keuntungan dalam menyampaikan opini dalam media *online* ini seperti komunikasi yang tidak memiliki batasan, transparansi dan efektifitas yang sangat membantu menjadi salah satu pengaruh media *online* dalam pembentukan opini publik.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana upaya Humas Rumah Sakit Unand dalam mengelola opini publik di media online. Sehingga judul dari penelitian ini adalah “**Peranan Humas Rumah Sakit Unand dalam Mengelola Opini Publik di Media Online**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti ingin melihat bagaimana peranan humas Rumah Sakit Unand menghadapi opini publik di media *online*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menganalisis opini publik mengenai Rumah Sakit Unand
2. Untuk mengetahui peranan Hubungan Masyarakat (Humas) Rumah Sakit Unand dalam menghadapi opini publik di media *online*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya agar dapat melanjutkan penelitian ini dengan fokus penelitian mengenai bagaimana humas dalam mengelola opini publik mengenai instansi perusahaan serta dapat memberikan sumbangan berupa pengetahuan baru bagi upaya perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Humas Rumah Sakit Unand dan instansi lainnya mengenai mengelola opini publik untuk keberlangsungan citra yang baik dimata publik

