

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semen Padang Hospital merupakan salah satu rumah sakit terbaik di Sumatera Barat dengan sertifikat akreditasi Rumah Sakit tingkat Paripurna yang berlaku sejak 04 Desember 2017 hingga 03 Desember 2020¹. Rumah sakit tingkat paripurna adalah rumah sakit yang berhasil lulus dengan tingkatan sempurna, sebab akreditasi tersebut diperoleh karena telah dinyatakan lulus seleksi dari 15 standar akreditasi versi 2016 yang mengacu pada standar akreditasi internasional dari JCL – USA. Akreditasi tersebut memiliki fungsi dan jaminan untuk melindungi pasien sesuai dengan standar dan prosedur. Mulai dari sumber daya manusia, administrasi dan komunikasi, peralatan medis, hingga fasilitas penunjang lain yang sesuai dengan 15 standar kelulusan atau kriteria kelulusan akreditasi tersebut.

Menjadi rumah sakit dengan tingkat akreditasi paripurna, tentunya pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut memiliki harapan yang tinggi, baik itu dari segi fasilitas, dokter, bahkan pelayanan seluruh petugas yang berada di rumah sakit tersebut. Tingginya harapan pasien yang berobat di Semen Padang Hospital membuat persoalan yang sederhana menjadi sesuatu yang besar bagi para pasien tersebut.

Sehingga inilah awal mulanya muncul sebuah isu, hal ini dijelaskan oleh Crane yang mengatakan bahwa munculnya ini disebabkan karena kesenjangan antara tindakan perusahaan dan harapan publik (Prayudi, 2008).

¹[http://Semen PadangHospital.co.id/berita/2018/sph-raih-sertifikat-akreditasi-rs-tingkat-paripurna/](http://SemenPadangHospital.co.id/berita/2018/sph-raih-sertifikat-akreditasi-rs-tingkat-paripurna/)

Isu mengenai permasalahan komunikasi seperti pelayanan yang kurang gramah dan baik merupakan persoalan yang sering dikeluhkan dan sering kali berkembang di kalangan masyarakat. Terutama persoalan pelayanan yang kurang baik yang dilakukan oleh perawat dan *security*. Persoalan pelayanan yang kurang baik ini memang tidak dilakukan oleh semua petugas di Semen Padang Hospital, Akan tetapi terhadap perawat dan *security*, terutama perawat yang merawat pasien rawat inap, menjadikan perawat sebagai pihak yang sering dikritik oleh pasien di Semen Padang Hospital.

Isu tentang komunikasi ini muncul ke media pertama kali tentang Semen Padang Hospital pada tahun 2013, tentang pelayanan yang tidak baik yang didapatkan oleh orang tua pasien yang dibentak oleh perawat² namun, setelah kasus tersebut terjadi, hingga saat ini tidak ada lagi isu-isu seperti hal tersebut muncul ke media manapun. Kasus ini, membuat Semen Padang Hospital menyadari bahwa pentingnya *public relations* di sebuah rumah sakit untuk meredam permasalahan agar tidak membesar. Meskipun saat ini isu tentang Semen Padang Hospital tidak lagi sampai ke tangan media, namun beberapa masyarakat sering mengeluhkan tentang persoalan pelayanan yang mereka dapatkan. Hal ini dibuktikan dengan kritik pasien yang disampaikan melalui angket pengisian komentar yang diambil melalui laporan *public relations* Semen Padang Hospital terhadap pelayanan rumah sakit, seperti yang disampaikan oleh salah satu pasien pada tahun 2018 yang berinisial YN.

²<https://minangkabaunews.com/artikel-4183-orang-tua-jihan-ghaitsa-zahira-keluhkan-pelayanan-rs-semen-Padang.html>

“Untuk perawatnya sangat tidak puas terutama saat keluar dari RS sangat lama tidak tanggap dan tidak cekatan sehingga keluarga pasien sendiri yang mengurus dan bertanya tanya tapi saat ditanya malah dicuekin sangat tidak profesional, sarannya agar ditegur dan diberi sanksi jika ada yang seperti ini jika ingin lebih baik.”

Selain itu,

kritik pasien persoalan komunikasi juga ditemukan ketika mereka berhadapan dengan perawat dan *security*, seperti yang disampaikan oleh satu pasien melalui angket

“Untuk pengalaman dari dokter sangat memuaskan, hanya saja untuk perawat dan *security* mungkin ada beberapa orang yang harus dididik dengan baik cara komunikasinya dengan keluarga pasien apabila menyampaikan tentang aturan. Aturan memang untuk dijalankan dengan baik dan disiplin, tetapi kita sebagai pelaksana ada saatnya harus fleksibel. Sekedar masuk dan semoga bermanfaat serta kami dan keluarga mengucapkan maaf bila ada yang kurang berkenan dan semoga semua yang diberikan menjadi amal ibadah disisi Allah. Amiin..”

Tidak hanya melalui laporan *public relations*,

peneliti juga melakukan wawancara secara langsung kepada salah satu pasien yang pernah mengeluhkan tentang komunikasi. Pasien dengan inisial JJ melakukan operasi

tumor di Semen Padang Hospital pada Bulan Oktober 2018.

Beliau menjelaskan bahwa secara umum pelayanan Semen

Padang Hospital memang bagus,

baik itu dari fasilitas maupun pelayanan petugas rumah sakit,

namun ada beberapa perawat yang tidak melayani dengan prima

sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Pada saat pasien tersebut pulang,

keluarga pasien memintasebuah kursi roda untuk membawapatient ke *lobby* menuju mob

il jemputan, namun pada saat itu jawaban perawat malah kurang mengengakan dan meng

anggappatient tersebut bisa menuju *lobby* tanpa kursi roda, sehingga melalui dialog

yang

dilakukan keluarga dengan perawat bahwa kondisi pasien masih dalam keadaan pusing, kemudian perawat tersebut memberikan kursi roda.

Berdasarkan yang disampaikan oleh pasien tersebut, hal ini memperlihatkan bahwa hal yang berkembang di kalangan masyarakat terkait persoalan komunikasi dalam pelayanan pasien dapat dibuktikan melalui kritikan yang mereka sampaikan kepada *public relations*. Hal ini juga dibenarkan oleh GL selaku supervisor di Semen Padang Hospital

“...Kala pelayanan yang berulang yang sering terjadi sebenarnya itu terjadi karena komunikasi yang Petugas menjelaskan ini, sipasien menerimanya lain pula. Tapi sebenarnya pelayanan ini kita memang harus ramahlah. Tapi kadang memang pelayanan orang-orang ini memang berbeda-beda pembawaannya...” (Wawancara 10 Oktober 2019).

Isu yang berkembang di kalangan masyarakat apabila tidak disampaikan kepada *public relations* Semen Padang Hospital maka tidak dapat ditindaklanjuti dari Semen Padang Hospital. Sehingga, pasien diminta untuk menyampaikan segala yang mereka rasakan baik itu berupa kritikan ataupun masukan melalui berbagai cara, baik melalui angket yang diisikankan dalam kotak saran, sms atau *whatsapp*, ataupun disampaikan secara langsung dengan cara menemui *public relations* Semen Padang Hospital yang berada di lantai satu.

Persoalan komunikasi dalam pelayanan ini tetap menjadi suatu permasalahan yang tidak dapat diselesaikan, hal ini dibuktikan pada data yang didapatkan melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti. Di mana, peneliti menampilkan data pada tahun 2018 yang berisi kritik bahwa pasien beserta keluarganya mengeluhkan masalah pelayanan yang

kurang baik oleh perawat. Data tersebut dijadikan sebagai bukti dan perbandingan dengan data yang nantinya peneliti temui di lapangan pada saat proses penelitian.

Bernardus dan Irawan dalam (Nova, 2009) menyatakan bahwa kini *public relations* dikatakan menjadi salah satu ujung tombak sektor industri untuk bersaing dalam era globalisasi terutama dalam menciptakan serta memelihara *image* positif untuk meningkatkan nama baik serta citra perusahaan. Apabila suatu perusahaan semakin besar dan berkembang, maka semakin ketat pula persaingan perusahaan tersebut.

Publik dapat dikatakan sebagai salah satu kunci sukses dari *public relations*, sebab melalui pendapatnya lah tergambar hasil mengenai keberhasilan suatu perusahaan dalam proses membentuk atau mempertahankan citra.

Di dalam sebuah perusahaan, seorang *public relations* memiliki tugas, tanggung jawab serta strategi untuk mengatasi permasalahan, begitu juga dengan fungsi *public relations* yang berada di rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya mementingkan aspek pengobatan saja, namun juga aspek kepuasan bagi para pasien yang akan menjadi penilaian bagi masyarakat lainnya, sehingga kinerja rumah sakit tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memercayakan perawatan kesehatannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menjadi tertarik untuk melihat bagaimana *public relations* Semen Padang Hospital dalam menjalankan perannya dalam manajemenis tersebut.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *public relations* merupakan salah satu pihak yang berperan penting di Semen Padang

Hospital yang telah terakreditasi paripurna. Sehingga, pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan peran *public relations* dalam melakukan manajemenis uterkait komunikasi dalam melayani pasien yang disampaikan kepada *public relations* melalui fasilitas yang disediakan seperti kotak saran, sms atau *whatsapp*, serta secara langsung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti dapat merumuskan permasalahan penelitiannya yaitu **“Bagaimana Peran *Public relations* dalam Manajemen Isu Pelayanan Pasien di Semen Padang Hospital.”**

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Proses manajemenis *public relations* di Semen Padang Hospital
2. Media komunikasi *public relations* dalam manajemenis di Semen Padang Hospital

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan referensi serta sumber bacaan tentang manajemenis yang ditangani oleh *public relations* di sebuah rumah sakit, terutama untuk konsentrasi *public relations* di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dengan kajian yang sama namun permasalahan yang berbeda.

1.5.2 Manfaat Praktis



1. Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ide dan pertimbangan bagi Semen Padang Hospital
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menyumbangkan ide bagi rumah sakit lainnya yang memiliki permasalahan yang sama dengan penelitian ini.

