

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aktivitas hubungan masyarakat (Humas) menduduki peran penting pada institusi bidang kesehatan khususnya di rumah sakit yang memerlukan serangkaian proses komunikasi di dalamnya. Praktisi Humas harus memiliki suatu upaya dalam membangun atau mempertahankan rasa saling pengertian antara organisasi dan publiknya (Tendean, 2013, p. 3). Humas pada rumah sakit adalah layanan yang relatif baru dengan perannya sebagai fungsi sosial yakni penyedia fasilitas layanan terhadap masyarakat sehingga harus terbiasa dikonfrontasi dan merespon untuk membalikkan keadaan buruk menjadi baik. Selain itu rumah sakit juga memiliki fungsi komersial sebagai penyedia jasa kesehatan dan sumber pendapatan. Situasi ini memaksa rumah sakit untuk memiliki konsep dan strategi bisnis dalam berbagai bidang termasuk *public relations* (Sriwulan, 2015, p. 9).

Menurut Elrod dan Fortenberry (2020, p. 7) Rumah sakit harus menyadari bahwa layanan kesehatan yang baik mencakup komunikasi dengan pasien untuk membangun persepsi baik dan meningkatkan kredibilitas rumah sakit. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memiliki upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan agar memberikan cerminan pada profesionalitas perawatan yang diberikan tenaga medis. Melalui pelayanan ini masyarakat diharapkan menjadi peserta yang aktif untuk mengevaluasi pelayanan rumah sakit pada penilaian kepuasan pelanggan.

*Public Relations* (PR) menurut Cutlip dan Center dalam Febriansyah (2015, p. 10) menyebutkan bahwa aktivitas PR merupakan bagian dari

fungsi manajemen untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta bermanfaat dengan *stakeholdernya*. Karena publik akan mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Sehingga urgensi seorang Humas pada rumah sakit adalah memelihara sebuah hubungan yang diharapkan dapat memberikan komunikasi timbal balik antara lembaga dan masyarakat sasaran untuk keberhasilan reputasi institusi tersebut. Argenti menyatakan bahwa aktivitas Humas merupakan bagian dari komunikasi korporat dalam ranah kegiatan seperti *corporate image* dan *identity*, *corporate advertising*, *media relations*, *employee relations*, *community relations*, *CSR*, *government relations*, dan *crisis communications* (Argenti, 2010, p. 66)

Rumah sakit umum daerah Kabupaten Buleleng atau yang dikenal dengan sebutan RSUD Buleleng berada pada naungan milik pemerintah Kabupaten Buleleng yang memiliki tugas pokok dalam upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya pelatihan berbasis pendidikan. Sebagian besar rumah sakit di Bali kini menghadapi situasi yang bergejolak karena tingginya angka pasien Covid-19 tak terkecuali pasien penyakit umum. Mengetahui RSUD Buleleng adalah satu-satunya rumah sakit rujukan Covid-19 di Kabupaten Buleleng menjadikan tempat ini sebagai pusat pelayanan *Corona Virus Disease* utama untuk pengobatan masyarakat.

Penambahan kasus Covid-19 di Kabupaten Buleleng berdasarkan Portal resmi info Covid-19 pada bulan Juli 2021 mencapai 3.700 pasien (Infocovid19, 2021). Hal ini menyebabkan keluhan pelanggan terhadap RSUD Buleleng meningkat secara signifikan. Keluhan dari sisi teknis pada ketersediaan ruangan isolasi yang kurang memadai, dan sisi pegawai komunikasi pelayanan di *Customer Service Officer* (IGD) yang kurang terinformasi mengenai pelayanan Covid-19 sehingga sering menimbulkan kesalahpahaman konflik antara pegawai dengan pasien yang berkepanjangan. Terbukti bahwa tingginya angka komplain akan

menunjukkan penilaian ketidakpuasan pada survey evaluasi tahunan pelayanan rumah sakit. Sebesar 21% menyatakan tidak/kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit pada tahun 2020.

Ketidakpuasan ini akan memunculkan stigma negatif masyarakat pada pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng sebagai rumah sakit utama pelayanan Covid-19. Kondisi ini menggerakkan Humas RSUD Buleleng dalam upaya menanggulangi masalah komunikasi dari segi pelayanan kesehatan dan edukasi. Maka dari itu, RSUD Kabupaten Buleleng ingin berupaya untuk membangun strategi *image* dan reputasi melalui aktivitas Humas untuk menunjukkan refleksi rumah sakit pemerintah yang memiliki kredibilitas citra untuk mencapai visinya.

Humas RSUD Kabupaten Buleleng memiliki 2 (dua) program yang sedang didorong selama masa pandemi. Program Komunikasi informasi dan edukasi (KIE). Pelayanan KIE ini terdiri dari kegiatan komunikasi untuk menginformasi pasien seperti peraturan pemerintah pusat KEMENKES semenjak PPKM terkait penggunaan *double* masker, etika batuk dan jam besuk pasien yang harus diterapkan seluruh warga rumah sakit. Fungsi pelayanan edukasi ini agar pasien mendapatkan pemahaman dan kepercayaan pada kemampuan rumah sakit yang ideal pada pemberian informasi terpusat bagi masyarakat daerah Kabupaten Buleleng.

Tak jarang pada saat pandemi komplain pelanggan sering dialami setiap hari sebagai bentuk penolakan terhadap peraturan yang harus dilakukan keluarga pasien, hal ini juga disebabkan karena RSUD Buleleng selalu melaksanakan pelayanan KIE untuk terus mempersuasi masyarakat Buleleng patuh peraturan. Bahwasannya program KIE ini sebagai program perencanaan rutin agar pelanggan mendapatkan pengertian, penerimaan, minat dan mengurangi tingkat komplain yang berdatangan.

Selain itu, Humas RSUD Buleleng juga memiliki *program Health Promoting Hospital* sebagai promosi kesehatan yang aktif dari segi

publikasi *owned media* seperti Instagram, Facebook, Youtube dan aplikasi SIMRS. RSUD Buleleng ingin mendorong promosi kesehatan sejak awal Januari 2020. Promosi kesehatan adalah aktivitas yang dapat menunjang fungsi komersial rumah sakit demi menunjukkan berbagai jenis pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng kepada masyarakat secara terstruktur melalui publikasi pemasaran. Mempersuasi pelanggan agar berobat pada fasilitas kesehatan utama di Kabupaten Buleleng yakni RSUD Buleleng.

Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Buleleng berfungsi selaku promotor kesehatan cakupannya bagi kesehatan pasien, staf rumah sakit dan masyarakat di wilayah sekitar. Gerakan RSUD pada program *health promoting hospital* diharapkan menghasilkan kepuasan masyarakat dengan pencapaian kesehatan yang optimal dan juga peningkatan pendapatan. Pelaksanaan kegiatan promosi kesehatan melalui publikasi media dapat menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki identitas yang menciptakan *corporate image* yang positif pada keperdulian di bidang kesehatan. Kedua program humas tersebut bersifat proaktif yang bertujuan untuk kemajuan rumah sakit dalam memanfaatkan peluang pandemi ini untuk melakukan pemulihan jasa pelayanan. Program ini didasari oleh nilai tanggung jawab divisi humas untuk menciptakan rumah sakit yang berorientasi pada tujuan *customer relations* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pentingnya praktisi Humas bagi aktivitas komunikasi pelayanan rumah sakit membuat pekerja magang tertarik dan memutuskan untuk melakukan kerja magang pada RSUD Kabupaten Buleleng berdasarkan pertimbangan bahwa rumah sakit Kabupaten Buleleng membutuhkan kompetensi humas yang mampu menangani keluhan melalui strategi untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan individu yang sesuai standar pelayanan. Lalu mampu beradaptasi secara proaktif untuk merespon terhadap keadaan situasi pandemi Covid-19. Diharapkan pekerja magang dapat memberikan kontribusi yang signifikan di RSUD Kabupaten Buleleng dalam melancarkan aktivitas Humas berdasarkan teori-teori di masa perkuliahan.

## 1.2 Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan Magang (*Internship*) atau yang disebut Kuliah Kerja Lapangan (KKL) merupakan salah satu mata kuliah wajib bagi seluruh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara pada semester 7. Pemberlakuan magang ini dilaksanakan guna mahasiswa mendapatkan pengalaman, pengetahuan, dan pengenalan praktis di dunia kerja untuk mengaplikasikan pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke implementasi lingkungan professional.

Adapun tujuan kerja magang yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui aktivitas dan peran Humas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.
2. Mengimplementasikan pengetahuan praktis terkait *Customer Relations* dalam *Handling Complaints* dan pelaksanaan penyuluhan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.
3. Mengasah kemampuan dalam berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim, serta rangkaian *planning* promosi kesehatan.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

RSUD Buleleng tetap beroperasi 24 jam dengan adanya bergantian *shift* pekerja dan dokter jaga. Mahasiswa kerja magang di Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng harus mengikuti prosedur dan regulasi jam kerja seluruh karyawan (tidak termasuk *shift*) yang ditetapkan sebagai berikut.

Hari Kerja	: Senin – Jumat
Jam Kerja	: 08.00 – 14.00

Periode pelaksanaan kerja magang sebagai *intern* divisi Pelaporan Informasi & Humas terhitung sejak 16 Agustus 2021 hingga 16 November 2021. Periode kerja magang mengikuti peraturan yang ditetapkan kampus UMN, yakni 60 hari kerja dalam tiga bulan kalender. Berhubungan lokasi

rumah sakit di Bali menetapkan beberapa hari raya keagamaan sebagai hari libur. Pihak Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan (Diklit) serta Supervisor magang telah memberikan izin bekerja setengah hari setiap hari Selasa untuk mengikuti aktivitas perkuliahan.

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Sebelum melakukan praktik kerja magang, berikut prosedur yang dilakukan:

1. Melakukan pencarian perusahaan yang sesuai dengan ketentuan prodi Ilmu Komunikasi UMN.
2. Melakukan pengisian KRS pada tanggal 02 Agustus 2021 dan mengambil mata kuliah *internship* dengan jumlah 4 satuan kredit.
3. Menghubungi langsung pihak rumah sakit Kabupaten Buleleng melalui telepon dan WhatsApp untuk lowongan praktek magang khusus bidang komunikasi.
4. Mengirimkan surat permohonan magang dan transkrip nilai ke Rumah Sakit Kabupaten Buleleng.
5. Setelah dinyatakan diterima untuk dapat melakukan praktik kerja magang, selanjutnya mengajukan KM-1 (Formulir Kerja Magang), melampirkan transkrip nilai dan bukti pengambilan mata kuliah *internship*.
6. Menerima KM-2 (Surat Pengantar Kerja Magang) dari UMN untuk ditujukan kepada RSUD Kabupaten Buleleng beserta transkrip nilai.
7. Mendapatkan Surat Panggilan dari RSUD Kabupaten Buleleng.
8. Mengunduh KM-03 (Kartu Kerja Magang), KM-04 (Kehadiran Kerja Magang), formulir KM-05 (Laporan Realisasi Kerja Magang), formulir KM-06 (Penilaian Kerja Magang), dan formulir KM-07 (Lembar Verifikasi Laporan Magang) lewat [my.umn.ac.id](http://my.umn.ac.id)

9. Melaksanakan kerja magang di Rumah Sakit Kabupaten Buleleng sebagai *intern* pada Divisi Informasi & Humas
10. Meminta penilaian kerja magang dari pembimbing lapangan yang diserahkan dalam bentuk KM-6