

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini, organisasi bisnis dituntut untuk semakin luwes dan aktif dalam menyikapi situasi dan kondisi lingkungan sekitar organisasi yang semakin cepat berubah dan mengalami banyak persaingan. Organisasi publik juga semakin lama semakin kritis, semakin cerdas, sehingga lembaga satu dengan lainnya dapat bersaing serta menuntut kinerja instansi/lembaga

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikaan untuk menyampaikan pesan dengan adanya *feed back*. Komunikasi dalam sebuah lembaga/instansi dipercayakan pada orang yang professional, tugasnya menyampaikan informasi kepada khalayak sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan dimengerti dengan jelas dan fakta kebenarannya. Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah lembaga/instansi tentunya ingin menghasilkan kesamaan pemahaman agar tercapainya tujuan perusahaan yang diinginkan bersama. Kesamaan pemahaman yang dimaksud yaitu dengan adanya timbal balik, ide, reaksi atau tanggapan dari publik dan ini berkaitan dengan peran seorang public relations atau humas yaitu sebagai jembatan yang menghubungkan lembaga/instansi dengan publiknya.

Instansi kesehatan Seperti rumah sakit juga perlu menunjukkan Citra yang baik agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai pelayan kesehatan mereka, karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang

karena setiap aspek kehidupan berhubungan dengan kesehatan maka harus ada jaminan dalam menaruh kepercayaan terhadap kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, sehingga terwujud kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dalam upaya mendukung pembangunan di bidang kesehatan, diperlukan tenaga kesehatan serta sarana dan prasarana kesehatan yang sangat penting untuk menunjang kesehatan masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit.

Pada kenyataannya, saat ini pelayanan kesehatan telah berkembang menjadi suatu industri yang berbasis pada ekonomi dan manajemen untuk mempromosikan pelayanan dan produk jasa yang diselenggarakannya. Hal tersebut juga dilaksanakan sebagai usaha pemantapan citra rumah sakit secara keseluruhan. Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan rumah sakit akan terus meningkat. Untuk itu, para penyedia jasa pelayanan kesehatan berlomba-lomba mencari cara bagaimana memuaskan pelanggan (Sikumbang Y.A, 2013:1).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang sangat kompleks karena bersifat padat modal, padat tenaga kerja, padat teknologi dan juga padat masalah. Peran rumah sakit semakin luas karena memiliki fungsi sosial sebagai penyedia layanan kesehatan, sekaligus fungsi komersial sebagai industri jasa kesehatan. Kondisi ini memaksa rumah sakit untuk menerapkan konsep dan strategi bisnis yang profesional di segala bidang, termasuk pada bidang public relations.

Tujuan pembangunan kesehatan sesuai dengan sistem kesehatan

nasional adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi semua penduduk untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diselenggarakanlah upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan (Sikunmbang Y.A, 2013:1).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan rumah sakit milik pemerintah yang berfungsi melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara umum. Pemerintah dalam hal ini berupaya untuk memaksimalkan jasa layanan rumah sakit terhadap publik. Di dalam banyak kasus RSUD yang pada dasarnya adalah milik pemerintah ini banyak sekali memiliki masalah, karena pada dasarnya yang dijual adalah jasa. Indikator dari jasa inipun bisa dilihat dari segi pelayanan, melakukan inovasi dan pembenahan disegala bidang. Mengenai hal tersebut *public relations* atau humas memegang peranan penting dalam menjawab tantangan tersebut. Maka dari itu membutuhkan sebuah peran yang dapat merancang sebuah strategi yang sesuai dan dapat digunakan dalam kondisi tertentu, dan disinilah peran humas di butuhkan. Humas adalah aktivitas mengelola komunikasi antara organisasi, instansi, perusahaan dengan publiknya yang tujuannya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara keduanya.

Peran humas atau yang lebih dikenal dengan publik relation tentu sangat krusial bagi sebuah organisasi terutama instansi pemerintahan dalam

hal ini RSUD Bangil. Humas memiliki peran dalam menciptakan citra baik organisasi, menyampaikan segala bentuk informasi tentang organisasi baik kepada publik, klien ataupun para investor. seorang humas menjadi wajah dari organisasi itu sendiri. Ia harus memahami secara detail seluk beluk dan segala informasi yang terkait dengan organisasi. Selain itu humas juga membawa citra dari sebuah organisasi sehingga ini harus tercermin dari penampilan dan tata bahasa yang teratur.

Seorang humas harus mampu menciptakan poin positif sehingga akan dapat meningkatkan penjualan atau citra positif sebuah organisasi di mata publik. kehumasan selalu berkaitan dengan dunia luar sehingga ia akan lebih banyak menghabiskan kegiatan di luar ruangan atau di lapangan. bertugas mengedukasikan kepada khalayak serta memperkenalkan kelebihan serta keunggulan sebuah organisasi dalam hal ini RSUD Bangil. Yang pada akhirnya akan menarik minat sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaannya kepada rumah sakit umum daerah bangil untuk melayani kesehatan mereka dimana juga menjadi hal yang krusial untuk memberikan kepercayaannya secara mudah. Kesuksesan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan seorang humas atau publik relations dalam mempertahankan reputasi, citra positif di publik. Seperti saat ini, keterbukaan akan informasi ke pada publik menjadi hal yang sudah umum adanya. Akan tetapi, tentunya peran humas sangat krusial. Dalam hal ini humas harus memberikan informasi berdasarkan fakta dan keakuratan tentang segala informasi dalam sebuah organisasi demi mendapatkan kepercayaan

masyarakat sebagai pelayan kesehatan utama mereka. Tentunya dengan penyampaian yang benar dan tetap menjunjung tinggi etika maka informasi itu akan bisa diterima dengan mudah oleh publik serta menjaga agar tidak menurunnya citra perusahaan.

Dengan berbagai macam tuntutan yang harus di emban oleh seorang humas maka dari itu berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai peranyang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil. Maka dari itu peneliti mengambil judul **Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Sebagai Rumah Sakit Rujukan Di Pasuruan.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang peneliti paparkan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Sebagai Rumah Sakit Rujukan Di Pasuruan?

## **1.3 Tujuan**

Seperti halnya penelitian ini, tujuan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya adalah mengetahui bagaimana Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Sebagai Rumah Sakit Rujukan Di Pasuruan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian dilakukan pasti memiliki kegunaan, dan yang menjadi kegunaan dari hasil penelitian yang akan peneliti lakukan selain sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana S1 Ilmu Komunikasi, diantaranya:

1. Manfaat akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pembangunan wawasan penelitian ilmu komunikasi khususnya mengenai peningkatan mutu sebuah perusahaan
- b. Peneliti diharapkan dapat menjadi inspirasi dan juga menjadi bahan referensi dalam pembahasan *public relations* yang berkaitan dengan meningkatkan Citra.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu dan pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti khususnya dibidang *public relation*.