

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga atau instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, yang mana masyarakat masih sering mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Keluhan dari masyarakat tersebut biasanya disebabkan dari kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit harus bersaing memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas (Sari, 2021).

Dalam masyarakat demokrasi, keterbukaan informasi adalah keharusan. Setiap organisasi, baik badan publik maupun swasta, dituntut memiliki kemampuan dalam melaksanakan komunikasi terkait berbagai kebijakan yang berhubungan dengan publiknya. Organisasi yang tidak mampu melaksanakan komunikasi publik dengan baik berpotensi kehilangan kepercayaan publik yang pada akhirnya akan berdampak pada kelangsungan organisasi itu sendiri. Kemampuan komunikasi publik juga semakin penting seiring kemajuan teknologi di bidang informasi dan komunikasi. Akses terhadap internet telah memungkinkan publik secara langsung merespon dan menyampaikan opininya tentang organisasi. Konsekuensinya, organisasi dituntut mampu melaksanakan bentuk komunikasi dua arah (Permenkes No. 81, 2015).

Hubungan masyarakat (Humas) merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerjasama suatu organisasi atau perusahaan dengan publiknya dan

ikut terlibat dalam menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen. Humas membantu manajemen dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini publik (Safitri, 2013). Humas organisasi di bidang kesehatan adalah lembaga humas dan/atau praktisi humas yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang layanan informasi dan melaksanakan komunikasi publik yang persuasif, efektif, efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan publik (Permenkes No. 81, 2015).

Dalam rangka mewujudkan tata kelola kehumasan di bidang kesehatan yang profesional serta memiliki integritas dalam memenuhi pelayanan informasi kepada publik, dibutuhkan pedoman atau panduan bagi penyelenggara kehumasan di lingkungan Kementerian Kesehatan dalam melaksanakan tata kelola kehumasan secara optimal, efektif, efisien, dan akuntabel. Pedoman atau panduan ini memberikan arah dan strategi dalam penyelenggaraan Penyelenggaraan kehumasan bidang kesehatan. Penyelenggara kehumasan di lingkungan Kementerian Kesehatan dilakukan oleh Unit kerja pada Sekretariat dan Unit Pelaksana Teknis yang memiliki tugas dan fungsi di bidang kehumasan (Permenkes No. 81, 2015).

Dengan semakin berkembangnya isu kesehatan, peningkatan jumlah dan jenis media, serta semakin canggihnya teknologi informasi, maka diperlukan suatu panduan umum bagi pelaksana humas di organisasi kesehatan. Panduan umum ini menjadi pegangan bagi pelaksana humas di bidang kesehatan dalam memberikan layanan informasi dan komunikasi publik secara efektif dalam membangun pemahaman yang baik antara organisasi dengan publiknya.

Tabel 1.1 Data Jenis Komplain di RS Islam Surabaya A. Yani Januari-Juli Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Komplain
1	Januari	13
2	Februari	3
3	Maret	6
4	April	9
5	Mei	21
6	Juni	17
7	Juli	18
TOTAL		87

Sumber : Data jenis komplain di RS Islam Surabaya A. Yani Januari-Juli tahun 2022

Dari data diatas dapat dilihat bahwa masih banyaknya pasien yang komplain terhadap pemberian informasi dan pemberian pelayanan Kesehatan di RS Islam Surabaya A. Yani. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang hal yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Kehumasan Bidang Kesehatan di RS Islam Surabaya A. Yani masih mengalami jumlah komplain yang cukup tinggi.

Dari penelitian sebelumnya, melihat dari keluhan konsumen merupakan peluang bagi instansi untuk mempertahankan konsumen. Melalui proses penanganan keluhan yang efektif akan didapatkan informasi yang berasal dari pelanggan sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan instansi. hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketersediaan fasilitas pendukung sudah memadai, di antaranya: saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, lembar pengaduan. Semua staf sudah mendapat pelatihan komunikasi efektif. Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal.

Namun, terdapat banyak keluhan yang sama masih berulang. Proses dokumentasi pelaporan monitoring dan evaluasi penanganan komplain sudah berjalan secara maksimal. Response time penanganan keluhan sangat baik karena semua kasus rata-rata tertangani 1x24 jam, response time mencapai 95% (Waine, Meliala dan Siswianti, 2020).

Adapun referensi dari peneliti terdahulu yaitu membahas terkait analisis sistem penanganan komplain di Rumah Sakit . Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen penanganan pengaduan secara langsung responsif ditangani tidak lebih dari 1-2 hari, sistem hanya memiliki Standar dan alur Prosedur Operasi, fasilitas untuk mendukung penanganan pengaduan sudah lengkap, tidak ada pelatihan, seminar dan delegasi, pelaporan sebulan sekali, tindak lanjut penanganan pengaduan dikembalikan ke unit masing-masing, terdapat Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis. Penanganan pengaduan dilakukan dengan menerima, meninjau, menyelidiki dan menyelesaikan. Pengaduan diselesaikan secara langsung dalam 176 kasus dan 20 kasus membutuhkan waktu penyelidikan tambahan dari total 196 kasus (Musu, Suryawati dan Warsono, 2020).

Adapun referensi dari peneliti terdahulu yaitu membahas terkait faktor pendukung dan penghambat peran Humas dalam meningkatkan citra di Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo. Hasil penelitian menunjukkan ada lima peran yang dijalankan oleh praktisi humas Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo dalam rangka meningkatkan citra rumah sakit, yaitu : Peran sebagai fasilitator komunikasi, peran sebagai fasilitator penanganan masalah, peran sebagai saran pemasaran,

membina hubungan media, dan peran sebagai teknisi komunikasi. Sedangkan untuk faktor pendukung humas dalam menjalankan perannya yaitu : adanya posko pengaduan dan kebijakan direktur. Dan faktor penghambatnya yaitu: terbatasnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia, keterampilan, dan pendanaan (Zulfikar, Sultan dan Kahar, 2017).

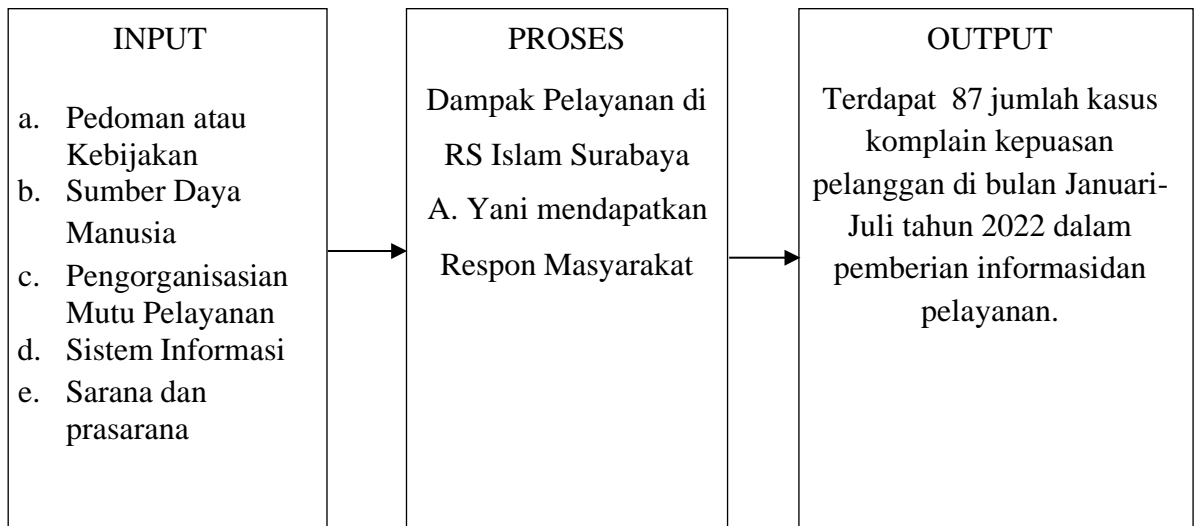
Adapun referensi dari peneliti terdahulu yaitu membahas terkait analisa manajemen komplain dalam pelayanan kesehatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat di Rumah Sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke belum menunjukkan hasil yang baik. Hanya ada kotak saran sebagai alternatif menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani. Yang menjadi faktor pendukung dalam manajemen komplain di RSUD Merauke adalah adanya SOP dan fasilitas komplain. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah sumber daya manusia yang masih lemah dan sosialisasi tentang komplain yang belum berjalan (Irawan, Nawawi dan Ahmad, 2016).

Adapun referensi dari peneliti terdahulu yaitu membahas terkait strategi komunikasi humas yang dilakukan oleh humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam edukasi komunikasi efektif pada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar empat strategi sudah berhasil dan sesuai dengan harapan humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta, namun masih ada beberapa hal yang

perlu diperbaiki. Peningkatan seperti kemampuan para karyawan dalam menjaga konsistensi strategi yang sudah diberikan humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Peningkatan sumber daya manusia yang professional melalui Diklat dengan adanya edukasi komunikasi efektif yang ditunjukkan untuk pegawai, tenaga medis, dan juga perawat dikatakan cukup baik. Pelayanan keluhan dan informasi pasien dan pelanggan cukup memuaskan, hal ini bisa dibuktikan dengan membuka berbagai macam sarana seperti pemasangan nomor whatsapp di area-area umum dan juga melalui media internet atau media sosial (Agari, 2021).

Sehingga penulis dapat melakukan penelitian yang akan dilaksanakan dengan mempertimbangkan penelitian yang terdahulu. Sebagaimana yang dimaksud untuk mengetahui batasan-batasan hingga hasil akhir dalam penelitiannya berupa seperti apa. Maka dari itu dengan judul proposal ini penulis akan lebih fokus untuk mengarah ke Implementasi Kebijakan Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani dan dilihat dari kondisi tempat penelitian yang berlaku di RS Surabaya A. Yani.

1.2. Kajian/Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Analisis Penyebab Masalah Menggunakan Pendekatan Sistem

1.3. Batasan Masalah

Dari pembahasan pada latar belakang, penelitian ini hanya terfokus pada penerapan atau Implementasi Kebijakan Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.4. Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Kebijakan Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.5. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Menganalisis gambaran Implementasi Kebijakan Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.5.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tentang Implementasi Tata Kelola Kehumasan Bidang Kesehatan di RS Islam Surabaya A. Yani.
- b. Mengidentifikasi tentang Implementasi Kegiatan Kehumasan Bidang Kesehatan di RS Islam Surabaya A. Yani.
- c. Mengidentifikasi tentang Implementasi Manajemen Krisis Kehumasan bidang kesehatan di RS Islam Surabaya A. Yani.
- d. Mengetahui hambatan-hambatan Implementasi Kebijakan yang terdapat di Unit Humas di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.6. Manfaat

1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan serta memperluas pengetahuan peneliti mengenai Implementasi Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.6.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mendapatkan masukan dan bahan pertimbangan terkait Implementasi Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.

1.6.3. Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini diharapkan mendapatkan masukan dan bahan pertimbangan terkait Implementasi Permenkes No. 81 Tahun 2015 Tentang Pedoman Umum Kehumasan Bidang Kesehatan Di RS Islam Surabaya A. Yani.