

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di zaman modern ini, manusia dituntut selalu dapat menyeimbangkan kemampuan ataupun keterampilan sesuai masanya. Sehingga untuk menghasilkan pencapaian yang baik, manusia harus selalu berusaha melakukan yang terbaik dari sebelumnya. Hal ini dapat diwujudkan melalui kegiatan sendiri atau orang lain, baik secara langsung maupun tidak. Proses memenuhi kebutuhan orang lain ini dapat disebut pelayanan. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pada masa ini masyarakat selalu menginginkan yang tidak susah atau bisa disebut menyukai yang mudah, praktis dan cepat. Misal saat malas memasak dapat mesan makanan siap saji lewat aplikasi *online*, atau sedang tidak ada waktu untuk berbelanja ke supermarket dapat memakai jasa kurir dan lain-lain.

Fenomena ini sangat tidak asing pada zaman ini. Sehingga masyarakat selalu menggunakan pelayanan yang mudah, praktis dan cepat sesuai kebutuhannya. Hal ini berlaku juga dengan pelayanan di rumah sakit, tentunya masyarakat mengharapkan dapat dilayani secara baik. Pelayanan yang baik dapat dinilai oleh masyarakat dari kinerja pegawai di rumah sakit. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasannya setiap pelayanan yang mereka dapatkan dari satu instansi ke instansi lain pasti ada yang berbeda, baik segi pelayanannya cepat, lambat, mahal dan lain-lain.

Adanya penilaian kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat baik ataupun buruk dari pihak rumah sakit, hal tersebut dapat jadi tolok ukur untuk kedepannya. Beberapa masyarakat tidak mempermasalahkan dengan biaya mahal agar mendapatkan pelayanan yang sangat baik, sebaliknya tidak bisa meminta pelayanan yang sangat baik jika menggunakan pelayanan biasa. Hal ini sangat berbeda dan dapat dibandingkan kualitas pelayanan sesuai biaya yang dibayar pada setiap rumah sakit.

Untuk terciptanya hubungan yang baik pada sesama masyarakat dan tercapainya kepuasan dalam pelayanan, maka terbentuklah sebuah opini publik. Hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan-hubungan baik, selain itu menguntungkan bagi instansi tersebut. Secara tidak langsung dampaknya ialah persaingan antara sesama instansi-instansi lain untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Salah satunya instansi yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik ialah di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik harus dipertahankan dan berusaha meningkatkan lebih baik lagi, agar masyarakat dapat merasa dilayani dengan baik.

Dengan adanya pelayanan yang baik dapat terhindar dari pengaduan masyarakat terhadap instansi kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersalin, Apotek dan lain-lain. Namun tidak dapat dipungkiri setiap instansi kesehatan pasti menemukan keluhan atau kritik saran dari masyarakat mengenai pelayanan. Hal ini membuat instansi kesehatan selalu berusaha melakukan yang terbaik dan meningkatkan lagi dalam melayani masyarakat.

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan, sehingga berperan penting dalam segala hal seperti memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Selain itu diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.¹ Sehingga tersebar luas di tengah-tengah masyarakat bangunan rumah sakit yang dibangun oleh pemerintah maupun swasta, selain itu cukup memudahkan saat perlu pelayanan cepat. Hal ini sangat membantu masyarakat yang sedang mengalami keluhan penyakit atau membutuhkan layanan pencegahan. Pentingnya menjaga kesehatan telah dianjurkan dalam Firman Allah Swt. sebagai berikut.

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ

Terjemah:

“Makanlah apa yang telah Allah anugerahkan kepadamu sebagai rezeki yang halal lagi baik, dan bertakwalah kepada Allah yang hanya kepada-Nya kamu beriman”.

Berdasarkan ayat di atas maka dapat dipahami bahwa makanlah dari rezeki Allah Swt. yang telah diberikan kepada kalian dengan cara memperolehnya yang halal, bukan dengan cara mencuri, merampas, dan cara-cara lain yang tidak benar. Makanan tersebut juga harus thayib (baik) yang tidak mengandung kotoran (penyakit). Oleh karena itu, dikecualikan dalam hal ini hewan-hewan yang menjijikkan dari jenis binatang buas dan lainnya. Dengan demikian, sebagai hamba Allah Swt. kita harus menjaga kesehatan dengan mengkonsumsi makanan yang baik dan sehat agar dapat menjaga kesehatan diri dan ketika sakit bisa mendatangi rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

¹ Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 2.

Kualitas pelayanan yang maksimal dapat membantu kelanjutan hidup seseorang. Sebaliknya jika kurang memperhatikan pelayanan maka akan berpengaruh dengan keselamatan seseorang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 pasal 1 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan disebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.²

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia di atas dapat dimengerti bahwa rumah sakit memiliki sarana kesehatan bermacam-macam dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat memberi layanan yang maksimal terhadap masyarakat sesuai sarana diperlukan. Jika pun ada sarana yang kurang memadai, biasanya ada beberapa rumah sakit di daerah tersebut yang lebih mencolok dapat membantu pasien dalam menyembuhkan atau pun pencegahan. Setelah itu pihak rumah sakit dapat memberi surat rujukan kepada pasien agar melanjutkan berobat ke lain yang sesuai saran dokter. Setiap rumah sakit pasti ada beberapa julukan dari kalangan masyarakat seperti, dapat menerima masyarakat yang memiliki kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), terkenal bayarannya terjangkau bagi kalangan bawah atau sebaliknya bayaran lumayan mahal namun sesuai pelayanannya, dan lain-lain. Sehingga setiap rumah sakit yang memberi pelayanan pasti berbeda dan memiliki kelebihan masing-masing. Hal ini berkaitan dengan Q. S. Al-Baqarah ayat 195 yang berbunyi:

² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 pasal 1 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan (2021).

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ ۚ وَأَحْسِنُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Terjemah:

Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuatbaiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.³

Dalam surah di atas dapat dijelaskan bahwasannya Allah Swt. mengatakan janganlah kamu jatuhkan (diri sendiri) ke dalam kebinasaan dengan tangan sendiri atau dimaksud ialah orang-orang yang tidak menjaga kesehatan. Hal ini terjadi karena mereka tidak merawat nikmat sehat yang diberikan, selain itu Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik sesama manusia. Sehingga berkaitan dengan pembahasan yang sedang dijelaskan mengenai pelayanan terhadap masyarakat atau saling membantu sesama manusia.

Salah satu komponen yang penting di rumah sakit selain tenaga kesehatan atau medis adalah humas yang tidak berhubungan langsung terhadap bidang kesehatan. Namun, pentingnya humas bagi instansi termasuk rumah sakit adalah sebagai penghubung instansi kepada masyarakat maupun instansi lain untuk membangun kerja sama. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan humas juga dapat dikatakan penting untuk meningkatkan suatu pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, karena humas lah yang dapat berhubungan langsung kepada masyarakat sehingga dapat menerima dan menampung perasaan dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Maka dapat dipahami humas memiliki peran yang sangat penting.

³ Kemenag RI, “Terjemah Kemenag RI 2019” (2019).

Peran humas adalah mengupayakan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.⁴ Humas memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai kegiatan untuk mengetahui bahwa komunikasi dengan para konsumen (pengguna) memiliki hubungan baik untuk meningkatkan citra rumah sakit. Sehingga humas dan rumah sakit dapat membenahi diri agar bisa memberikan yang terbaik bagi para konsumen.

Peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dilakukan dengan berfokus pada penyajian nilai unggul bagi pasien sehingga strategi tersebut sebagai cara untuk bertahan dan bertumbuh dalam lingkungan yang selalu berubah. Berdasarkan observasi awal peneliti di RSUD Panglima Sebaya diperoleh fakta lapangan bahwa di rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang berobat di rumah sakit tersebut, dengan demikian dapat dikatakan bahwa RSUD Panglima Sebaya sangat memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang prima dan menjadikan pasien senang terhadap pelayanan tersebut. Tentunya pelayanan yang baik tersebut tidak terlepas dari adanya kerja sama di dalam rumah sakit termasuk di dalamnya adanya peran humas. Berdasarkan hal tersebut peneliti sangat tertarik dalam bidang peran humas di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser untuk mengetahui lebih dalam tentang meningkatkan mutu pelayanan. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti pun menuangkannya ke dalam penelitian yang berjudul **“Peran Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser”**.

⁴ Manahati Zebua, *Buku Saku Profesi Humas Rumah Sakit* (Indonesia: Guepedia, 2021), 180.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diambil fokus masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas maka dapat ditetapkan tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui peran humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

D. Signifikansi Penelitian

Ada beberapa manfaat yang diharapkan dapat diberikan oleh penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ditinjau dari aspek teoritis adalah memperluas kajian dan wawasan mengenai peran khususnya peran humas. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi yang berfokus pada komunikasi oleh humas dalam instansi terkait kinerjanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Aspek Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji pokok masalah atau bahasan yang sama. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi tambahan koleksi bagi perpustakaan UIN Antasari maupun Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

E. Definisi Operasional

Tentunya untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian dalam penelitian ini, maka diperlukanlah pembatasan judul melalui beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Peran Humas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peran didefinisikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.⁵ Sedangkan Humas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hubungan masyarakat.⁶ Dengan demikian peran Humas dapat didefinisikan sebagai suatu perangkat tingkah yang diharapkan dapat diperoleh dari Humas yang berdampak baik bagi masyarakat atau instansi terkait. Peran Humas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran humas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Peran tersebut dapat dibagi menjadi 4 peran yaitu *commincator* yaitu sebagai seseorang yang bertindak untuk menjalin komunikasi baik langsung

⁵ “Arti kata peran - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 30 Januari 2023, <https://kbbi.web.id/peran>.

⁶ “Arti kata humas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 30 Januari 2023, <https://kbbi.web.id/humas>.

maupun tidak langsung kepada masyarakat atau instansi lain, *relationship* yaitu sebagai penjalin hubungan yang baik kepada instansi lain untuk membangun kerja sama, *back up management* yaitu sebagai pendukung bagi program kerja instansi yang akan dilaksanakan, *good image maker* yaitu sebagai pencipta citra baik instansi kepada publik.

2. Mutu Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya); kualitas.⁷ Sedangkan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani.⁸ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud mutu pelayanan secara sederhana dapat diartikan sebagai kualitas dari cara memberikan suatu layanan. Mutu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas cara memberikan layanan yang dilaksanakan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Hal ini dilihat dari sejauh mana kinerja dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya akibat dari adanya peran humas yang menerima dan menampung kritik dan saran terhadap pelayanan rumah sakit sebagai suatu evaluasi bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan dapat dilihat dari aspek antara lain *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung).

⁷ “Arti kata mutu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 30 Januari 2023, <https://kbbi.web.id/mutu>.

⁸ “Arti kata layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 30 Januari 2023, <https://kbbi.web.id/layan>.

3. RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panglima Sebaya adalah sebuah rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Kota Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur. RSUD Panglima Sebaya memiliki layanan yang lengkap diantaranya IGD, rawat inap, rawat jalan, pelayanan tindak operatif, pelayanan persalinan, perinatal, nifas, dan kinekologi, pelayanan rawat intensif, pelayanan rehabilitasi medic, hemodialisa, pelayanan penunjang, dan pelayanan lainnya. Rumah sakit ini juga memiliki pelayanan unggulan diantaranya ponex 24 jam, pelayanan CT Scan, pelayanan intensif *care* komprehensif, klinik nyeri dan akupunktur, klinik fertilitas dan reproduksi, klinik spesialis gigi, pelayanan tes cepat molekuler, pelayanan persalinan dengan metode ERACS, klinik tumbuh kembang, pelayanan spesialis gizi, pelayanan hemodialisa, pelayanan rehabilitasi medic, pelayanan operasi katarak metode phacoemulsifikasi, dan pelayanan laboratorium PCR.⁹

F. Penelitian Terdahulu

Tentunya dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti telah melakukan kajian terhadap beberapa penelitian sehingga peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini sebagai suatu rujukan untuk pembaruan penelitian terdahulu. Penelitian-penelitian relevan tersebut adalah sebagai berikut:

⁹ “RSUD PANGLIMA SEBAYA – ‘Melayani dengan ramah, santun dan senyum,’” diakses 30 Januari 2023, <https://www.rsudpanglimasebaya.com/>.

1. Penelitian Muhammad Mabdiannoor “Peran Humas pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Hasil penelitian menunjukkan 1. peran humas pada seksi Bimas Islam belum terlaksana dengan baik. Humas belum melaksanakan fungsinya sebagai jembatan ataupun ujung tombak dan penyedia informasi publik yang mewakili seksi Bimas Islam dan pada Kankemenag HSU secara menyeluruh dilihat dari a. Humas fokus pada kegiatan Kepala Kantor, b. Humas fokus pada kegiatan seremonial, c. Humas fokus pada kegiatan besar (eksternal), d. Humas tidak memberitakan sesuai lingkup pelaksana kegiatan. 2. Faktor kendala peran humas pada seksi Bimas Islam adalah pemimpin, kedudukan dan jabatan humas, koordinasi dan keterbatasan personil.¹⁰ Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah sama-sama memiliki objek kajian yang sama yaitu peran humas, subjek penelitian juga sama yaitu humas. Perbedaannya dapat dilihat dari tujuan penelitiannya penelitian terdahulu memiliki tujuan penelitian yaitu mengetahui peran humas pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Penelitian Yunita Amelia Putri Dewi “Peran Humas Masjid Raya Sabilal Muhtadin dalam Upaya Meningkatkan Kegiatan Keagamaan Melalui

¹⁰ Muhammad Mabdiannoor, “Peran Humas pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara” (Banjarmasin, UIN Antasari, 2018), v.

Radio Da'wah Sabilal Muhtadin". Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Masjid Raya Sabilal Muhtadin adalah: 1) Mengolah segala bentuk infotmasi untuk kebaikan Masjid Raya Sabilal Muhtadin, baik itu pengurus, pengelola, maupun kenyamanan jamaah. 2) Menjalin hubungan baik dengan publik dan anggota antar anggota di organisasi/instansi.¹¹ Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah memiliki pokok masalah yang sama yaitu peran humas. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari variabel terikat, jika penelitian terdahulu variabel terikatnya adalah upaya meningkatkan kegiatan keagamaan sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah meningkatkan mutu pelayanan.

3. Penelitian Yefriadi Syahrin "Peran Humas Kabupaten Padang Pariaman untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Padang Pariaman telah melakukan berbagai kegiatan dan strategi untuk meningkatkan kepercayaan publik. Diantaranya layanan publikasi, menerapkan 3M, dan bekerjasama dengan stakeholder-stakeholder yang mumpuni. Dari hasil temuan dan analisis penelitian, disimpulkan bahwa Humas Padang Pariaman memiliki peran yang penting untuk meningkatkan kepercayaan public dalam pencegahan dan pengendalian

¹¹ Yunita Amelia Putri Dewi, "Peran Humas Masjid Raya Sabilal Muhtadin dalam Upaya Meningkatkan Kegiatan Keagamaan Melalui Radio Da'wah Sabilal Muhtadin" (Banjarmasin, UIN Antasari, 2018), v.

Covid-19.¹² Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian ini adalah peran humas yang dijadikan sebagai pokok bahasan dalam penelitian. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari variabel terikatnya, penelitian terdahulu memiliki variabel terikat yaitu meningkatkan kepercayaan publik sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian-penelitian terdahulu di atas adalah penelitian yang relevan dengan penelitian ini sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan dalam penelitian ini. Penelitian ini adalah pembaruan penelitian terdahulu di atas yang memiliki pokok bahasan yang sama. Ciri khas dari penelitian ini adalah berupaya untuk mengungkapkan peran humas di rumah sakit dalam meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggan. Hal ini membuat penelitian ini layak untuk dilakukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini tersusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

¹² Yefriadi Syahrin, "Peran Humas Kabupaten Padang Pariaman untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19" (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2021), iv.

2. Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir yang terdiri dari teori mengenai peran, humas, dan kualitas pelayanan serta kerangka pikir dalam penelitian ini.
3. Bab III Metode Penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.
5. Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi.