

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor, yang biasa disingkat menjadi RSJMM Bogor, merupakan salah satu rumah sakit jiwa tertua di Indonesia yang berlokasi di Jalan Dr. Sumeru nomor 114, Kota Bogor. Dilansir dari situs resmi RSJMM Bogor (www.rsmmbogor.com), bahwa rumah sakit ini melayani pasien jiwa dan umum dengan visi “Terwujudnya layanan *Personal Development* menuju masyarakat sehat, produktif, dan mandiri”. Berdasarkan wawancara pra-riset pada tanggal 14 April 2022, Prahadian Priatama selaku Sub Koordinator Hukormas (hukum, organisasi, dan hubungan masyarakat), RSJMM Bogor merupakan rumah sakit jiwa di bawah naungan Kementerian Kesehatan, sehingga manajemen menyusun visi dan misi berdasarkan acuan pernyataan Presiden Indonesia, Jokowi, yang ingin membangun SDM unggul untuk memajukan Indonesia (BPMI Setpres, 2021). Hal ini memberikan gambaran bahwa RSJMM Bogor ingin menyediakan layanan yang baik ke arah *personal development*. Dapat dikatakan bahwa RSJMM Bogor ingin mengarahkan organisasi yang mewujudkan *personal development* atau pengembangan diri kepada publik eksternal. Untuk mewujudkan layanan ini, rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik eksternal seperti pasien hingga masyarakat luas. Sehingga, publik internal seperti pegawai perlu mengomunikasikan layanan RSJMM Bogor dengan baik.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti yang terjadi di Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor selama kurang lebih satu bulan, yaitu dari tanggal 22 Juli hingga 3 September 2021, peneliti menemukan bahwa masih kurangnya penyebaran informasi di RSJMM Bogor di lingkup publik internal. Salah satunya adalah terkait perubahan *username* Instagram yang sebelumnya @rsmm.bogor1882 menjadi @rsjmmbogor pada saat itu. Sedangkan beberapa informasi yang diperlukan oleh pasien, seperti informasi vaksinasi Covid-19, hanya dapat diakses melalui Instagram RSJMM Bogor. Sehingga, unit kerja di bagian *customer service* masih memberikan informasi Instagram RSJMM Bogor dengan *username* sebelum diperbarui kepada pasien yang datang. Selain itu, informasi

mengenai hari untuk pelayanan PCR (*polymerase chain reaction*) yang dinamis juga belum tersampaikan dengan baik kepada pegawai oleh manajemen. Peneliti melihat hal ini berdasarkan penjelasan pegawai yang pada saat itu masih memberikan informasi mengenai layanan PCR pada hari Senin dan Jumat kepada pasien. Sedangkan, informasi baru menyatakan bahwa layanan PCR sudah diubah menjadi hari Senin, Kamis, dan Jumat.

Salah satu dokter umum yang bekerja di RSJMM Bogor, dr. Oliffa, juga menyatakan dalam wawancara pra-riiset yang dilaksanakan pada tanggal 14 April 2022 bahwa terkadang penyampaian informasi mengenai keputusan rumah sakit telat diketahui oleh kalangan fungsional atau pegawai sehingga dapat menyebabkan miskomunikasi. Pak Irfan, selaku perawat di RSJMM Bogor juga mendukung pernyataan ini dengan menyatakan bahwa perlu media yang dapat menyalurkan informasi agar tidak telat diketahui di kalangan fungsional atau pegawai. Sehingga, komunikasi belum berjalan dengan baik, khususnya komunikasi yang terjadi di kalangan internal RSJMM Bogor.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Monica Mutiara Tinambunan pada tahun 2011 yang meneliti mengenai peran humas untuk meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Penelitian ini menyatakan bahwa Dinas Kehutanan Provinsi Riau belum menjalankan peran humas di internal organisasi dengan baik dikarenakan peran humas masih terfokus kepada eksternal organisasi dibanding internal sehingga dinilai kurang efektif yang dilihat dari kepemimpinan yang bersifat otoriter sehingga membuat pegawai canggung untuk menyampaikan aspirasi dan menyebabkan komunikasi yang berjalan di organisasi Dinas Kehutanan Provinsi Riau tidak memiliki komunikasi internal yang terbuka. Hal ini menyebabkan humas di Dinas Kehutanan Provinsi Riau perlu meningkatkan fokusnya dalam komunikasi internal sebagai jembatan antara manajemen dengan publik internal yang dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan peran-peran humas, yaitu sebagai penasihat ahli, teknisi komunikasi, dan fasilitator komunikasi. Dapat dikatakan bahwa peran humas dalam mengelola komunikasi di publik internal organisasi adalah penting karena sebagai jembatan antara organisasi dengan publik internal atau manajemen dengan pegawai. Sehingga hal ini membuat penelitian mengenai peran humas RSJMM Bogor dalam komunikasi internal organisasi perlu diteliti agar dapat mengetahui peran

humas RSJMM Bogor yang menjadi jembatan antara organisasi dengan publik internal.

Ishak (2012) menyampaikan bahwa perlu adanya peran hubungan masyarakat atau humas dalam mengatur aktivitas komunikasi di dalam sebuah organisasi atau lembaga selaku praktisi komunikasi. Soemirat dan Ardianto (2017) mengemukakan bahwa praktisi humas adalah sebagai pelaksana komunikasi yang bertujuan untuk memberikan informasi, memberikan pemahaman dan perubahan pengetahuan, serta berdampak pada perubahan sikap publik yang dituju. Hal ini memberi pengertian bahwa humas memiliki peran dalam terjadinya komunikasi dengan harapan adanya perubahan tindakan dari publik internal organisasi yang *output*-nya bisa berupa perubahan dalam bentuk pola pikir maupun cara publik internal organisasi berperilaku. Peran humas adalah sebagai teknisi komunikasi, penasihat ahli, fasilitator komunikasi, dan fasilitator proses pemecahan masalah (Cutlip, Center, dan Broom, 2013). Peran humas ini dapat membantu penyebaran informasi menjadi lebih baik, khususnya untuk kalangan internal di organisasi.

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung di antara orang-orang yang berada di organisasi sehingga dapat termasuk ke dalam bagian komunikasi organisasi (Muhammad dalam Ningrum, 2013). Komunikasi organisasi merupakan peralihan pesan dari kelompok/individu kepada kelompok/individu lainnya guna mewujudkan tujuan dari organisasi dan menjadi sistem yang membangkitkan organisasi agar terjadinya sinergi dalam mencapai tujuan (Simamora, 2021) untuk dapat menyampaikan kebijakan dan maksud dari instansi kepada publik internal dan eksternal (Ishak, 2012). Terutama untuk publik internal, dikarenakan publik internal merupakan bagian kritis dari organisasi atau lembaga yang perlu diperhatikan sebelum berhubungan dengan publik eksternal seperti pasien, investor, dan lainnya (Cutlip, Center, dan Broom, 2013). Sehingga, publik internal perlu mengetahui dengan baik organisasi atau lembaga yang menaungi mereka, termasuk produk, jasa, dan layanan yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut. Yang mana pada penelitian ini, publik internal RSJMM Bogor perlu mengenal dan mengetahui jasa, layanan, serta produk yang dimiliki oleh RSJMM Bogor.

Terlebih lagi, rumah sakit merupakan pemberi layanan kesehatan bagi masyarakat. Humas rumah sakit perlu memperhatikan bahwa perannya di rumah sakit merupakan

penting dikarenakan dapat berkaitan dengan isu kesehatan yang kompleks, seperti kesalahan dalam penanganan pasien, malpraktek, dan lainnya (Safitri, Bakti, dan Hafiar, 2019). Dengan segala kemungkinan tersebut yang bisa saja terjadi kapanpun, publik internal perlu mempersiapkan diri dalam menjawab atau memberikan penjelasan kepada seluruh pihak yang membutuhkan jawaban, termasuk pihak eksternal dari rumah sakit tersebut. Sehingga humas rumah sakit yang merupakan praktisi komunikasi perlu memperhatikan penyebaran informasi yang baik kepada publiknya, khususnya publik internal. Namun berdasarkan pengamatan dan wawancara pra-riset yang telah dilakukan peneliti, informasi dan maksud yang ingin disampaikan oleh RSJMM Bogor belum tersampaikan kepada pegawai dengan baik, dilihat dari beberapa informasi yang tidak diketahui oleh pegawai *frontliner* selama pengamatan peneliti. Sehingga hal ini dapat menyebabkan adanya kesalahan informasi yang ingin disampaikan untuk publik eksternal dari rumah sakit, yaitu pasien atau pengguna layanan rumah sakit RSJMM Bogor.

Dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Badrut Tamam mengenai strategi internalisasi atau mengomunikasikan kepada publik internal organisasi yang dilakukan oleh humas Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) di Kalimantan Timur mengenai lima nilai budaya kerja Kementerian Agama. Penelitian ini menggambarkan bahwa humas dalam tiga PTKI yang ada di Kalimantan Timur menanamkan nilai integritas kepada organisasi dengan menjadi penasihat ahli dalam membantu menyelesaikan permasalahan organisasi dengan publiknya melalui solusi yang diberikan. Pada nilai profesionalitas, humas ketiga PTKI menjalankan peran sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dikarenakan humas dituntut untuk terlibat dalam manajemen dalam menyelesaikan masalah. Untuk nilai inovasi, humas ketiga PTKI menjalankan peran sebagai teknisi komunikasi dalam memberikan sinergitas penyebaran informasi untuk publik internal agar dapat menciptakan inovasi bagi organisasi. Sedangkan pada nilai tanggung jawab, ketiga humas PTKI menginternalisasikan nilai tersebut dengan menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi dalam menyiapkan jika terjadi dinamika di kalangan pegawai. Dan yang terakhir, ketiga humas PTKI menginternalisasikan nilai keteladanan dengan berperan sebagai penasihat ahli, fasilitator proses pemecahan masalah, fasilitator komunikasi, dan teknisi komunikasi yang dilakukan secara inklusif. Penelitian yang dilakukan oleh Badrut Tamam (2020) ini memberikan penjelasan mengenai humas memang memiliki

peran dalam penyebaran informasi di dalam organisasi khususnya pada nilai budaya yang ingin ditanamkan oleh Kemenag kepada PTKI, yang merupakan bagian dari Kemenag, untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah peneliti jabarkan mengenai penyebaran informasi yang belum dilaksanakan dengan baik dalam lingkup internal RSJMM Bogor, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana peran humas RSJMM Bogor sebagai jembatan antara organisasi dengan publik internal dalam komunikasi internal dengan penelitian yang berjudul “Analisis Peran Humas dalam Komunikasi Internal di RSJ dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dan fokus penelitian yang telah ditentukan, terdapat identifikasi masalah untuk memandu peneliti dalam menjelajahi objek yang diteliti. Maka, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana peran humas RSJMM Bogor dalam komunikasi internal organisasi?
- b. Bagaimana humas RSJMM Bogor dalam menjalankan fungsi komunikasi internal organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan dalam penelitian ini agar hasil dari penelitian tercapai. Yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana peran humas di Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor dalam komunikasi internal organisasi.
- b. Untuk mengetahui bagaimana humas RSJMM Bogor dalam menjalankan fungsi komunikasi internal organisasi

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan penelitian, terdapat juga kegunaan penelitian yang dapat diperoleh secara teoretis dan praktis. Kegunaan penelitian berisikan mengenai manfaat

yang diperoleh setelah tujuan penelitian dapat tercapai. Manfaat penelitian pada penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan baru mengenai implementasi peran humas di suatu instansi serta dapat memberikan tambahan sumber ilmu pengetahuan mengenai humas, komunikasi internal organisasi, serta keterkaitannya, khususnya di instansi rumah sakit. Peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat menjadi acuan serta landasan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan serta memperluas wawasan peneliti mengenai peran humas khususnya di bidang rumah sakit. Selain itu, penelitian ini bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti mengenai humas.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemahaman dan pengetahuan mengenai peran humas, khususnya secara teori, serta menjadi bahan pertimbangan untuk memiliki strategi humas dalam komunikasi internal di Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai peran humas dalam komunikasi internal di instansi rumah sakit serta dapat menjadi acuan bagi instansi lainnya dalam menerapkan peranan humas.

1.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan periode yang telah dilaksanakan dan dirancang mengenai penelitian ini kurang lebih memakan waktu 6 bulan yang dimulai dari bulan Januari 2022 hingga Mei 2022. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor yang berada di Jalan Dr. Sumeru nomor 114, Kelurahan Menteng, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat dengan kode pos 16111.

Tabel 1. 1 WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN

No	Jenis Kegiatan	Waktu Kegiatan						
		Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022
1	Menentukan topik penelitian							
2	Menyusun proposal penelitian							
3	Sidang proposal penelitian							
4	Revisi proposal penelitian							
5	Melakukan penelitian							
6	Menyusun penelitian							
7	Sidang akhir							



Gambar 1. 1 PETA LOKASI RSJ dr. H. MARZOEKI MAHDI BOGOR

Sumber: Google Maps