BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Salah satunya adalah RSUD dr. Soedono yang terletak di daerah Jawa Timur tepatnya di Kota Madiun yang dikelola langsung oleh pemerintah Kotamadya Madiun.

Akan tetapi dari fenomena yang ada di lapangan, dapat diketahui bahwa dalam pelayanan kesehatan di sekitar seperti halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun, terdapat suatu stigma negatif yang muncul di kalangan masyarakat mengenai pelayanan publik yang disediakan pemerintah khususnya pelayanan kesehatan. Seperti: 1) pelayanan yang lambat dalam penanganan rawat jalan, 2) pasien sering kali harus mengantri lama pada saat menebus obat di apotek, 3) adanya asumsi dari masyarakat bahwa pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien umum daripada pasien BPJS, 4) lambatnya respon perawat ketika ada keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap, 5) adanya anggapan dari masyarakat yang menyatakan bahwa pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien rawat inap pada kelas utama daripada kelas biasa (kelas 3) (Sumber: Hasil Wawancara dengan pihak RSUD dr. Soedono Madiun, 2022).

Adanya permasalahan-permasalahan yang ada tersebut membuat pihak rumah sakit RSUD dr. Soedono Madiun berupaya untuk meningkatkan pelayanan, agar masyarakat tidak memiliki asumsi negatif terhadap pelayanan pada RSUD dr. Soedono Madiun. Dengan dimilikinya pelayanan yang prima seperti ini maka RSUD dr. Soedono Madiun siap untuk menjawab tantangan serta keluhan yang ada di masyarakat melalui layanan yang dihadirkan,serta dengan adanya

peningkatan status yang diberikan oleh pemerintah pusat RSUD dr. Soedono Madiun ditetapkan untuk menjadi Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Jogjakarta. Kualitas di mulai dari pelanggan dan berakhir dari persepsi pelanggan, oleh sebab itu RSUD dr. Soedono Madiun dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan agar dapat meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagai sarana infrastruktur di bidang pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah RSUD dr. Soedono Madiun memiliki pelayanan prima yang dapat ditawarkan serta diandalkan oleh masyarakat, antara lain: 1) pelayanan cepat, tepat, berkualitas dan transparan, 2) sistem Pelayanan Terpadu (pelayanan medis, penunjang medis, dan penunjang non medis), 3) adanya Standar Prosedur Operasional yang jelas.

Menurut Herlambang (2016), mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya. Kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan kita, oleh karenanya kebutuhan akan pelayanan menjadi kebutuhan mendasar untuk dipenuhi. Semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat, maka akan semakin besar kebutuhan akan layanan kesehatan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga saat ini banyak bermunculan Rumah Sakit di sekitar kita yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan kepada pasien merupakan faktor kunci yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh sebuah perusahaan terhadap masyarakat secara otomatis mutu sebuah

perusahaan akan meningkat. Hal ini dikarenakan sebuah perusahaan atau instansi yang bermutu memiliki kualifikasi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Mutu perusahaan tersebut berkaitan dengan pandangan masyarakat atau penilaian masyarakat terhadap sebuah perusahaan atau instansi. Ketika perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka dapat dikatakan bahwa otomatis perusahaan tersebut telah membentuk sebuah mutu yang baik secara tidak langsung.

Adapun kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2014), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kualitas sebuah pelayanan diukur dengan bagaimana sebuah perusahaan dapat diandalkan. Keandalan dalam hal ini yakni bagaimana perusahaan atau instansi tersebut hadir di tengah tengah masyarakat ketika masyarakat membutuhkan. Dalam artian, cepat tanggap dalam menghadapi keluhan kesah dan masalah yang dihadapi masyarakat. Kualitas yang baik dari sebuah perusahaan dalam kategori baik jika mampu menghadirkan jaminan kepada masyarakat. Jaminan dalam hal ini yakni sebuah perusahaan atau instansi tersebut mampu menjamin dengan menunjukkan etos kerja karyawan dengan baik, sehingga mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Ketika sebuah perusahaan atau instansi telah memiliki pelayanan yang baik, secara otomatis tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat sehingga masyarakat akan datang kembali.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Oleh karena itulah pihak RSUD dr. Soedono Madiun berupaya memberikan pelayanan prima kepada pasien. Menurut Rangkuti (2017) Pelayanan Prima (*Excellent Service/ Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Ketika sebuah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat guna mengatasi permasalahan pasien serta menghadapi keluhan kesah pasien, maka

perusahaan atau instansi tersebut telah memiliki pelayanan yang prima dimana mampu memberikan kepuasan serta kenyamanan dan loyalitas kepada masyarakat. Sehingga masyarakat yakin akan kualitas pelayanan perusahaan tersebut dan akan datang berkunjung kembali. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Adanya pelayanan prima dari pihak RSUD dr. Soedono Madiun yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik.

Dalam memberikan pelayanan prima oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun harus disertai dengan strategi komunikasi. Komunikasi digunakan saat orang-orang saling berinteraksi, hal ini dilakukan sebagai langkah awal terciptanya sebuah organisasi. Mereka saling bertukar ide dan juga pendapat, lalu mereka menyusun sebuah tujuan bersama yang selanjutnya menjadi fokus utama mereka dalam membentuk sebuah organisasi. Setelah organisasi tersebut terbentuk, komunikasi tidak berhenti begitu saja, namun terus berlanjut. Seperti yang kita ketahui, dalam organisasi pastinya mempunyai sebuah tujuan yang ingin dicapai.

Berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif, banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Dalam perusahaan seperti halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun yang berorientasi pada keuntungan atau pun organisasi profit, semestinya yang harus selalu diutamakan pihak rumah sakit adalah menjalin komunikasi yang baik guna menciptakan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun berbagai strategi komunikasi yang baik, yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menjalin komunikasi dengan publik suatu organisasi atau perusahaan profit.

Adapun bentuk strategi komunikasi guna memberikan pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu komunikasi lisan, komunikasi tertulis, dan komunikasi nonverbal. Bentuk komunikasi lisan yang dilakukan pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa cara berbicara karyawan RSUD dr. Soedono Madiun yang sopan dan ramah kepada pasien, dan dapat

dengan cepat menerima panggilan telepon. Untuk komunikasi tertulis yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa kata-kata tertulis seperti dalam email, memo, laporan, konten situs web, dan dokumen. Dan untuk bentuk komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa bahasa tubuh, ekspresi wajah dan penampilan umum. Misalnya, mengikuti aturan berpakaian untuk acara formal mengomunikasikan kepatuhan dan rasa hormat.

RSUD dr. Soedono Madiun memiliki fasilitas yaitu Instalasi Gawat Darurat Terpadu (IGD) yang memberikan pelayanan 24 jam dengan tenaga profesional yang terlatih serta memiliki 23 klinik yang siap melayani setiap hari kerja Senin-Jumat mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pelayanan pendaftaran di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan di klinik, laboratorium, radiologi, pelayanan penunjang medis lainnya dan diakhiri dengan pelayanan farmasi. Untuk menjaga kualitas pelayanan tetap prima, maka setiap tahun dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari sisi pengguna pelayanan/masyarakat.

Adanya pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dr. Soedono Madiun tersebut tentu saja dapat membuat citra RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik. Pihak RSUD dr. Soedono berharap pasien akan berkeinginan kembali berobat di Rumah Sakit tersebut dan otomatis akan membentuk loyalitas pasien karena kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Salah satu upaya membangun citra serta pelayanan yang prima adalah perlunya membentuk kepuasan yang positif sebagai variabel yang bisa mempengaruhi konsumen dalam mempercepat proses pengambilan keputusan dalam hal ini yaitu keputusan penggunaan jasa/pelayanan kesehatan RSUD dr. Soedono Madiun.

Adapun beberapa konsiderasi RSUD dr. Soedono Madiun digunakan sebagai objek penelitian yakni RSUD dr. Soedono Madiun termasuk RSUD atau rumah sakit yang dipandang memiliki citra yang baik oleh masyarakat dibandingkan dengan rumah sakit lain di wilayah Madiun. Selain itu, karyawan di RSUD dr. Soedono Madiun memiliki kecakapan yang cukup baik dalam

pandangan masyarakat. Sehingga peneliti ingin menilik lebih jauh RSUD dr. Soedono Madiun dalam pandangan masyarakat tersebut. Konsiderasi lain yakni RSUD dr. Soedono Madiun dipilih sebagai objek atau tempat penelitian, mengingat RSUD dr. Soedono Madiun memiliki akses lokasi yang cukup dekat dan mudah dijangkau dari tempat penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rika Nofriani (2020), dengan judul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”, menunjukkan bahwa humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memiliki fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas dirumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.

Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh M Noor Rochman Hadjam (2011), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)”, menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan pelatihan.

Melalui pemaparan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Di RSUD dr. Soedono Madiun”**.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu melihat strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.3. Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijelaskan, selanjutnya penulis menetapkan garis besar rumusan masalah yang diteliti adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Di RSUD dr. Soedono Madiun.” Yang kemudian dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun?
2. Bagaimana strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah sebelumnya, adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.
2. Untuk mengetahui strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Dilakukannya penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi (S.I.Kom) dari Telkom University. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan kepada RSUD dr. Soedono Madiun mengenai strategi komunikasi pelayanan prima. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan studi bagi praktisi humas agar dapat mengembangkan skillnya dan senantiasa mengikuti perkembangan humas saat ini.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian dengan topik pelayanan prima ini diharapkan dapat bermanfaat dalam Ilmu Humas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan melalui hasil penelitian yang ditemukan dapat bermanfaat bagi pembaca atau dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Tabel 1.2 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan Penelitian	2022																			
		Mei				Juni				Juli				Agust				Sept			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Menentukan fenomena dan judul penelitian																				
2	Menyusun proposal skripsi																				
3	Desk Evaluation																				
4	Melakukan penelitian dan mengumpulkan data																				
5	Menyusun bab 4 dan bab 5																				
6	Sidang Skripsi																				

Sumber: Olahan Penulis