Strategi Public Relation dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Griya Waluya

Vol 6 Issue 2
(Oktober, 2022)

Hesti Puspitasari Waluyo[1], Krisna Megantari[2], Ayub Dwi Anggoro[3]
[123] Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Email: hestipuspitas@gmail.com[1], megantarikrisna@gmail.com[2], ayubdwianggoro86@gmail.com[3*]

ARTICLE INFO

Article history:
Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Digital Government; Jakarta Smart City; Artificial Intelligence;

Public Relations Strategy; Service Quality; Griya Waluya Hospital;

How to Cite:
APA Style 7th

ABSTRACT

As an institution that provides health services to the community, hospitals are required to provide quality services in accordance with established standards and can reach all levels of society. The number of existing hospitals makes the hospital always innovate and try to improve the quality of service to maintain the company's image in public. This study aims to find out how the strategy adopted by the public relations of Griya Waluya Hospital in improving the quality of service to patients. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Researchers get data from interviews, observations and documentation. The results showed that the public relations strategy of Griya Waluya Hospital in improving the quality of service to patients was in accordance with the theory presented by the researcher.

Available online at https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS
Copyright (c) 2022 by IJGCS

1. Pembahasan

Di era modern sekarang ini masyarakat di suguhkan dengan berbagai fasilitas yang menarik dalam setiap perusahaan. Perusahaan tersebut berusaha menyediaakan fasilitas ataupun pelayanan dengan berbagai macam kemudahan yang sedemikian rupa untuk menarik masyarakat yang lebih luas agar memilih perusahaan tersebut menjadi pilihannya dalam berobat maupun check kesehatan berkala. Sehingga banyak sekali perusahaan yang bersaing demi menarik minat masyarakat. Untuk mendapatkan perhatian publik maka sebuah perusahaan tentunya membutuhkan fungsi Public Relation atau Humas. Keberadaan divisi atau departemen Public Relations ini memiliki peran yang sangat penting dan krusial, karena menjadi jembatan pendukung antara perusahaan dan publik. Departemen Public Relations berperan dalam manajemen krisis. Berguna untuk membangun kepercayaan khalayak dan menjaga citra sebuah organisasi atau perusahaan. Selain itu, department Public Relations juga dapat menjadi tolak ukur maju tidaknya sebuah perusahaan.

Pada dasarnya, public relations merupakan fungsi manajemen yang membangun, memelihara dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang bisa mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi. Agar fungsi ini berjalan efektif, maka praktisi public relations harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan publik. Public relation harus mampu menciptakan kesan positif pihak yang diajak berkomunikasi terhadap organisasinya. Dalam rangka menciptakan dan mengembangkan citra yang positif, public relations harus mampu menjadi informan yang lebih baik lagi bagi perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti Rumah Sakit.

Rumah Sakit adalah institusi yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan tersebut meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut WHO (World Health Organization), Rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan secara lengkap (paripurna) kepada masyarakat (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif). Maka dari itu Rumah Sakit merupakan perusahaan yang berusaha menjaga kualitas pelayanannya. Hal ini dikarenakan masyarakat menaruh perhatian yang besar terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit tersebut. Rumah sakit adalah suatu Lembaga Kesehatan dimana masalah pelayanan Kesehatan merupakan hal yang paling sering mendapatkan pengaduan maupun keluhan dari pasien atau masyarakat. Keluhan dari masyarakat tersebut biasanya muncul akibat kelalaian atau kesalahan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sebagai pasien. Situasi masalah yang ingin diteliti pada penelitian ini adalah bahwa meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting di instansi seperti rumah sakit. Sebagai sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit dituntut untuk memberi pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Setiap orang akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda-beda. Masyarakat atau pasien melihat layanan yang berkualitas sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan perlakuan yang diberikan oleh petugas rumah sakit dengan sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhannya, serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit pasien.

Penelitian ini difokuskan untuk meneliti tentang strategi public relations dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo. Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo merupakan salah satu Rumah Sakit Kristen swasta di Ponorogo. Rumah Sakit Griya Waluya ini beralamatkan di Jl. Sultan Agung No. 68 Ponorogo, Jawa Timur. Rumah sakit ini juga dikenal sebagai Panti Wanita karena lebih dikenal sebagai Rumah Bersalin sebelum akhirnya menjadi Rumah Sakit umum seperti sekarang ini. Peneliti memilih Rumah Sakit Griya Waluya sebagai lokasi penelitian karena, rumah sakit ini adalah satu-satunya Rumah Sakit Kristen milik Yayasan Kesehatan Greja Kristen Jawi Wetan (GKJW) Ponorogo. Dimana penganut agama Kristen di Ponorogo adalah minoritas, akan tetapi banyak juga karyawan dan pengunjungnya sebagian besar adalah orang muslim, juga karena letak rumah sakitnya yang strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat, khususnya bagi peneliti dan juga rumah sakit ini terkenal dengan jasa pelayanannya yang ramah tamah serta terkenal dalam bidang persalinan. Penelitian ini penting dilakukan karena peneliti ingin melihat bagaiman strategi yang dilakukan oleh public relations RS Griya Waluya Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Karena seiring munculnya polemik dimasyarakat, bahwa dalam pelayanan terkadang masih ada saja permasalahan yang timbul, baik dari segi sarana prasarana bahkan segi pengobatan. Dari sedikit permasalahn itu juga, pada dasarnya akan mempengaruhi citra yang positif dan kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Sementara itu, sebagai rumah sakit yang merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat, sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi pelayanan penting dari setiap rumah sakit. Karena citra akan terbentuk melalui kualitas pelayanannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin baik pula citra rumah sakit dihadapan publik. Begitu pula sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk, maka akan berdampak negatif pada rumah sakit tersebut. Dengan demikian peran public relations sangat penting bagi RS Griya Waluya Ponorogo untuk mempertahankan dan memperbaiki citra serta menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publik. Selain itu berkembangnya RS Griya Waluya tentunya tidak lepas dari adanya strategi public relations dalam meningkatkan citra kualitas pelayanan kepada pasien. Mengingat pentingnya strategi public relations dalam menjalankan sebuah program organisasi atau perusahaan, peneliti termotivasi untuk mengkaji atau meneliti

departemen public relations RS Griya Waluya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian yaitu " Strategi Public Relation Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien "

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo, yang beralamatkan di Jl. Sultan Agung No. 68 Ponorogo Jawa Timur. Peneliti memilih Rumah Sakit Griya Waluya sebagai lokasi penelitian karena rumah sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit Kristen yang dimiliki oleh Yayasan Kesehatan Greja Kristen Jawi Wetan Ponorogo. Dimana kita ketahui sebagai satu-satunya organisasi dengan agama yang minoritas dibandingkan dengan organisasi rumah sakit swasta lainnya di Ponorogo. Selain itu juga karena rumah sakit ini letaknya strategis berada ditengah kota, dan mudah dijangkau oleh masyarakat khususnya bagi peneliti agar lebih mudah mengakses dan penelitian secara intensif. Penelitian dilakukan mulai pertengahan bulan Juni 2022 tepatnya pada tanggal 15 Juni 2022 sampai dengan 30 Juli 2022. Penelitian dilakukan berdasarkan urutan yang diminta dari Rumah Sakit Griya Waluya yaitu meliputi :

- 15 Juni 2022 melakukan pengajuan proposal kepada Direktur Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo.
- 17 Juni 2022 menyerahkan surat izin penelitian sebagai pengantar dari kampus Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 18 Juni 2022 – 25 Juni 2022 menunggu acc dari Rumah Sakit Griya Waluya
- 26 Juni 2022 – 27 Juni 2022 melakukan wawancara kepada Humas dan Pasien, Observasi atau pengamatan di lingkungan Rumah Sakit, Dokumentasi melalui peninggalan berupa arsip-arsip yang ada di Rumah Sakit Griya Waluya.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Sumber data penelitian data adalah hasil pencatatan peneliti, baik berupa fakta ataupun informasi yang dapat digunakan untuk menyusun informasi dalam suatu keperluan. Sumber data penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain Sumber Data Primer dan Sumber Data Sekunder.

Informan dalam penelitian ini merupakan Humas dari Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo serta beberapa karyawan dan juga pasien pengunjung Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo. Tentunya penelitian dilakukan sesuai prosedur dan atas izin pihak terkait dan dengan izin publikasi. Dokumen dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Humas RS Griya Waluya Ponorogo. Sebagai sumber dokumen yang digunakan adalah postingan-postingan dari sosial media RS Griya Waluya Ponorogo yang menyimpan kenangan-kenangan tentang kegiatan sosial dan juga acara-acara perayaan tahunan milik Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo. Teknik pengumpulan data dengan penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara sebagai berikut : Metode Observasi (Pengamatan), Metode Wawancara (interview), Metode Dokumentasi.

Dalam Teknik analisis data peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Analisis data model interaktif ini memiliki tiga komponen, yaitu meliputi reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam model analisis interaktif ini, analisis data sudah mulai dilakukan ketika proses pengumpulan data berlangsung di lapangan dan analisis data dilakukan dalam bentuk siklus. Analisis data dimulai dengan proses pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus hingga peneliti dapat menarik simpulan akhir.

3. Hasil dan Pembahasan

Strategi Human Relations

Human relations yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo adalah dengan cara menjaga hubungan baik antar sesama manusia. Hubungan tersebut meliputi hubungan internal yaitu hubungan antara sesama karyawan rumah sakit dengan jabatan apapun. Menjaga hubungan eksternal yaitu dengan masyarakat sekitar Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo.

Strategi Community Relations

Salah satu strategi yang dilakukan oleh public relations RS Griya Waluya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanannya adalah dengan community relations, yaitu dengan cara membangun hubungan baik dengan masyarakat dan komunitas yang ada di Ponorogo maupun disekitarnya, sehingga menjadikan RS Griya Waluya semakin dikenal oleh masyarakat luas. RS Griya Waluya juga menjaga hubungan baik dengan Gereja Kristen Jawi Wetan karena memang berada dibawah Yayasan yang sama yaitu Yayasan Kesehatan Greja Kristen Jawi Wetan. Maka dari itu ada beberapa kegiatan yang melibatkan Gereja Kristen Jawi Wetan dalam beberapa kegiatan yang dilakuakna oleh RS Griya Waluya. Sebagai contoh kegiatan yang dilakukan yaitu perayaan natal tahunan yang melibatkan pendeta dari Gereja Kristen Jawi Wetan, juga ibadah buka hari yang telah peneliti singgung sebelumnya, untuk ibadah pagi yang dipimpin oleh pendeta biasa dilakukan setiap hari kamis.

Strategi Media Relations

Selanjutnya ada strategi media relations yang dilakukan oleh RS Griya Waluya Ponorogo, yaitu menjalin hubungan baik dengan media massa, seperti media cetak dan media elektronik. Tidak hanya itu saja. RS Griya Waluya juga memberikan informasi melaui media sosial (internet).

Strategi atau Bauran Relations Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo

Sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, public relations RS Griya Waluya Ponorogo juga memiliki strategi lain seperti bauran public relations. Salah satunya dengan publikasi, pada tahap publikasi yang dilakukan oleh RS Griya Waluya Ponorogo adalah dengan menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak mengenai rumah sakit, fasilitas-fasilitas yang ada di rumah sakit, dokter-dokter yang dimiliki rumah sakit beserta jam kerjanya, serta edukasi mengenai Kesehatan.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis tentang strategi public relations Rumah Sakit Griya Waluya Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dapat disimpulkan sebagai berikut : Strategi komunikasi dalam meningkatkan pasien yang dilakukan oleh RS Giya Waluya salah satunya adalah strategi human relations untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dengan memelihara hubungan baik antar sesama manusia, baik hubungan internal maupun hubungan eksternal perusahaan. Hubungan internal yaitu memelihara hubungan baik antar karyawan (employee relations), seperti mengadakan kegiatan ibadah buka hari, senam sehat, lomba hias telur paskah dan sebagainya. Sedangkan hubungan eksternal yaitu memelihara hubungan baik dengan pelanggan atau pasien (customer relations), diwujudkan dengan kegiatanyang mengarah pada kepedulian social seperti kegiatan home visit, pengobatan gratis, bakso dan lain sebagainya, strategi community relations RS Griya Waluya Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik perhatian pasien agar berkunjung ke RS Griya Waluya Ponorogo adalah menjaga hubungan baik dengan komunitas dan masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit. Hal ini dilakukan dengan mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan Gereja Kristen Jawi Wetan, yaitu ikut serta dalam kegiatan keagamaan Kristen seperti perayaan natal dan paskah. Selain itu ada pula kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat luas khususnya komunitas, seperti vaksinasi covid-19

masal dengan berbagai rumah sakit di Ponorogo dan sekitarnya, strategi media relations RS Griya Waluya Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien adalah menggunakan media massa, media cetak, media elektronik, maupun internet. Hal tersebut meliputi media informasi yang di posting di media sosial RS Griya Waluya sebagai sarana mempermudah pencarian dan pemberian info kepada khalayak umum, dan faktor penghambat dan faktor pendukung public relations di RS Griya Waluya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Faktor penghambat yang terjadi adalah belum adanya fasilitas BPJS dan KIS di RS Griya Waluya, dimana yang hampir seluruh instansi Kesehatan di Ponorogo sudah terdaftar dalam program BPJS akan tetapi belum untuk RS Griya Waluya. Maka dari itu tahun ini sedang diusahakan untuk bekerjasama dengan BPJS untuk lebih mempermudah pelayanan Kesehatan di RS Griya Waluya Ponorogo. Faktor lainnya yaitu kurangnya lahan parkir, Gedung lama yang sudah mulai terlihat tidak menarik, kurangnya tenaga medis maupun non medis. Sedangkan faktor pendukungnya yakni adanya media pengantar yang menjadi bagian dari strategi public relations yang dilakukan. Media pengantar yang digunakan antara lain adalah media konvensional yakni radio dan televisi, media luar ruang yakni baliho, serta media baru (internet) yakni internet media sosial website, facebook, instagram, dan youtube.

Berdasarkan hasil penelitian yang ingin diberikan peneliti untuk RS Griya Waluya Ponorogo, antara lain : Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi public relations atau humas RS Griya Waluya Ponorogo untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerjanya terkait program-program yang akan dilaksanakan, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Sementara itu, disarankan agar kedepannya RS Griya Waluya Ponorogo bisa melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada di Rumah Sakit, diharapkan kepada public relations atau humas RS Griya Waluya Ponorogo agar lebih gencar melakukan promosi, perbaikan infrastruktur sarana dan prasarana rumah sakit. Karena belum adanya BPJS maka diharapkan rumah sakit untuk lebih gencar melakukan promosi dan bersosialisasi kepada khalayak umum agar tertarik melakukan pengobatan maupun pemeriksaan kesehatan rutin di RS Griya Waluya Ponorogo, Public relations atau humas RS Griya Waluya Ponorogo diharapkan juga untuk lebih sering memberikan update terkait media sosial yang digunakan. Untuk lebih sering memberikan informasi tentang layanan dan penyuluhan Kesehatan serta menambah dokter spesialis untuk memperluas jangkauan pemasaran agar calon pasien atau pelanggan lebih tertarik ntuk berkunjung dan berobat ke RS Griya Waluya Ponorogo, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran atau referensi tambahan bagi para akademisi di bidang yang sama yakni Ilmu Komunikasikhususnya mengenai strategi public relations. Namun, studi lebih lanjt mengenai strategi public relations juga perlu dilakukan guna menambah aspek-aspek yang belum tercantum dalam penelitian ini.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

Irwandy, Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi Pengukuran dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis (Makasar: CV. Social Politic SIGn, 2019), 13.

Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun

Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), 36.

Aulia Amana Putri, "Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Kepada Pasien", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, 2020).

Yuni Priyo Wahyudi, "Pengalaman Pasien Inpartu dengan Penyulit Obstetri Dalam Memilih Rumah Sakit untuk Sectio Caesarea", (Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, 2014)

Firsan Nova, Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, Dan Reputasi Perusahaan (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 45.

Fullchis Nurtjahjani dan Shinta Maharani Trivena, Public Relations: Citra dan Praktek (Malang: Polinema Press, 2018), 11.

Nurtjahjani dan Trivena, Public Relation, Citra dan Praktek, 15–16.

Setyawati, "Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Halal Tourism di Syariah Hotel Solo", 23-24.

Nikmah Hadiati S, Public Relations Perspektif Teoritis dalam Menjalin Hubungan dengan Publik (Pasuruan: Lunar Media, 2011), 38.

Onong Uchjana Effendy, Human Relations & Public Relations (Bandung: CV. Mandar Maju, 2009), 148.

Setyawati, "Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Halal Tourism di Syariah Hotel Solo", 24-25.

Effendy, Human Relations & Public Relations, 150-151. Morissan, Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional (Jakarta: Kencana, 2008), 32.

Nova, Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun citra, dan Reputasi Perusahaan, 52-53.

Husein Umar, Strategic Management in Action (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 31.

Sedarmayanti, Manajemen Strategi (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 2.

Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 32.

Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, Dasar-dasar Public Relations (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 90-91.

Soemirat dan Elvinaro Ardianto, Dasar-dasar Public Relations, 93-95.

Morissan, Manajemen Public Relations (Jakarta: Kencana, 2014), 108.

Nova, Crisis Public Relations, 54–55.

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

Mu'ah, Kualitas Layanan Rumah Sakit: Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien, 63-87.

Mulyawan, Birokrasi Dan Pelayanan Publik, 63–64.