

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang dilaksanakan secara bertahap sejak Indonesia merdeka sudah meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Peningkatan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah diukur dari tingkat pendidikan, status kesehatan dan pendapatan masyarakat (Muninjaya, 2010:23). Sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat.

Rumah sakit adalah suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan yang tujuan utamanya memberikan pelayanan jasa terhadap masyarakat sebagai usaha meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi tingginya (Undang – Undang No.44 Tahun 2009, Depkes RI Tahun 2009). Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan No.129 Tahun 2008). Oleh karenanya, di pihak pemberi pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk melakukan reformasi di sektor pelayanan kesehatan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya meningkatkan mutu pelayanan dibidang kesehatan merupakan langkah terpenting guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan, yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata – rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. (Muninjaya, 2011:19)

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan

kesehatan / keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. (Nursalam, 2015:284)

Menurut Tjipto Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini karena perawat merupakan profesi yang jumlahnya terbanyak, paling dekat dengan kesakitan, penderitaan dan kesengsaraan yang dirasakan pasien serta keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. (Nursalam, 2015:283)

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. (Gde Muninjaya, 2002:13)

Eksistensi sebuah institusi penyedia pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kinerja staf institusi pelayanan kesehatan akan dinilai oleh para pengguna pelayannya. Kebutuhan pelayanan kesehatan bagi pelanggan ditentukan oleh persepsi mereka tentang mutu pelayanan kesehatan yang diterima. (Muninjaya, 2010:38)

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, serta pelanggan akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di mata masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif.

Strategi untuk menghasilkan jasa pelayanan kesehatan yang bermutu membutuhkan sumber daya manusia yang terampil, mempunyai motivasi tinggi, dan loyal kepada pengembangan mutu institusi (Muninjaya, 2010:5). Humas

merupakan orang yang bertanggung jawab dalam memberikan informasi, meyakinkan, mendidik, membangkitkan ketertarikan dan meraih simpati masyarakat. Adanya humas dalam sebuah perusahaan atau instansi dapat menjadi penghubung antara perusahaan dengan publiknya. Pada dasarnya tujuan humas ialah untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak, yaitu perusahaan dan publiknya.

Menurut Glenn (Kustadi Suhandang, 2004:45-46), Humas merupakan suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menyatakan kebijakan dan prosedur (tata laksana) seseorang atau suatu organisasi atas dasar kepentingan publik, dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan yang baik dari publiknya. Glenn pun menyatakan bahwa humas itu merupakan usaha atau fungsi manajemen. Arti Manajemen merupakan suatu proses atau kegiatan atau usaha pencapaian tujuan tertentu melalui kerja sama dengan orang lain (Soekarno, dalam Kustadi suhandang : 2004:46)

Dengan demikian, menurut Kustadi Suhandang (2004:46), humas merupakan salah satu aparat organisasi yang menjalankan salah satu kegiatan manajemennya. Menjalankan salah satu kegiatan dari seluruh kegiatan dan dikoordinasikan dalam kesatuan pimpinan organisasi. Membina jalannya program kerja dalam hal memelihara hubungan baik antara organisasi itu dengan publiknya sebgaimana telah digariskan oleh manajer organisasinya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja merupakan rumah sakit pemerintah provinsi DKI Jakarta. Rumah sakit ini terletak di Jalan Deli No.4 RT.11 / RW.7, Koja, Jakarta Utara 14220. RSUD Koja didirinya oleh dr Arif pada tahun 1943, kemudian diresmikan pada tahun 1945 sebagai balai pengobatan dan rumah bersalin yang kemudian berangsur menjadi rumah sakit umum. RSUD Koja pada tahun 1988 menjadi rumah sakit swadana, melalui Perda No.4 tahun 1988 menjadi rumah sakit tipe B. RSUD Koja yang kini memiliki 5 gedung dengan 964 kamar rawat inap. Jumlah pasien RSUD Koja dari tahun ke tahun semakin meningkat, guna meningkatkan pelayanan, RSUD Koja membangun dan mengembangkan fasilitas dengan menyediakan bangunan baru yang terdiri atas 16 lantai. RSUD Koja kini terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan fasilitas serta mutu

pelayanan demi terwujudnya visi dari rumah sakit tersebut, yaitu “Sebagai Rumah Sakit dengan Berbagai Unggulan dan Terstandar”. (<https://rsudkoja.jakarta.go.id>)

RSUD Koja selalu mengembangkan institusi dan pelayanannya agar semua lapisan masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Jakarta Utara dapat terlayani sesuai dengan kemampuan dan keinginan mereka tanpa melupakan fungsi dan mutu pelayanan yang profesional. Berdasarkan hasil penelitian yang diadakan oleh RSUD yang dilakukan setiap bulannya tentang Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sejak Januari hingga Oktober 2017 menghasilkan rata - rata nilai IKM RSUD Koja diatas 3, hasil tersebut merupakan nilai mutu pelayanan kategori B atau berpredikat B yang berarti Baik. Pada 7 November 2018 RSUD koja mendapatkan penghargaan TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB). (<https://rsudkoja.jakarta.go.id>)



Grafik 1.1 Rata – Rata IKM Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2017

Sumber : Website RSUD Koja

Dalam memberikan pelayanan RSUD Koja mengungusung moto “melayani dengan hati dan kasih”. Melayani dengan hati dan kasih merupakan suatu elemen yang sangat penting diterapkan oleh karyawan khususnya perawat dalam

melakukan pelayanan terhadap pasien karena perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak dirumah sakit yang paling dekat dengan pasien dan keluarganya, hal itu untuk menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan yang diberikan perawat.

Kinerja Perawat sangat diharapkan sesuai dengan kemauan manajemen, sehingga mutu pelayanan yang baik dapat tercapai. Oleh karenanya perlu adanya suatu strategi dari humas sebagai fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat RSUD Koja. Peneliti ingin mengetahui strategi apa yang diterapkan oleh humas RSUD Koja dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan RSUD Koja. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul : **“Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja Jakarta Utara”**.

1.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini fokus penelitian pada “Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berkaitan dengan fokus penelitian diatas, pertanyaan penelitian guna mendapatkan data untuk penelitian adalah : Bagaimana strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih mendalam tentang Strategi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Koja (RSUD) dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan secara akademis akan memberikan masukan dalam mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran yang jelas mengenai bagaimana strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja yang secara spesifik berkaitan langsung dengan bidang studi Hubungan Masyarakat (Humas).

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan humas dalam suatu organisasi dan meningkatkan mutu pelayanan dalam suatu organisasi khususnya dalam pelayanan keperawatan.

