

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang masalah

Rumah Sakit Semen Gresik merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di wilayah kota Gresik. Rumah sakit ini menjadi rumah sakit unggul di banding rumah sakit lain yang ada di wilayah Gresik, terbukti pada tahun 2011 laboratorium RS. Semen Gresik kembali mengikuti uji mutu internasional untuk pemeriksaan Hematologi dan Kimia Klinik. Berdasarkan hasil EQAS (*External Quality Assurance Services*) sebelumnya, hasil laboratorium RS Semen Gresik sangat baik dan apabila dibandingkan dengan laboratorium di seluruh dunia, dari beberapa siklus yang dilakukan peringkat laboratorium RS Semen Gresik antara 300-400 dari 1400 laboratorium di seluruh dunia. Prestasi ini sangat membanggakan karena tidak semua laboratorium di Indonesia berani dan mampu untuk mengikuti uji mutu ini (www.rssemengresik.co.id).

Rumah sakit Semen Gresik merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terbaik di daerah Gresik, fasilitas yang dimiliki begitu lengkap. Berbeda dengan RS Petro Kimia yang pada tahun 2012 hanya memiliki 12 tempat tidur, hal ini dijelaskan dalam media harian Surya:

“ dr Singgih MARS, Direktur Utama RS Petrokimia Gresik, mengatakan saat ini klinik RS PG masih memiliki 12 tempat tidur. Direncanakan, tahun depan bangunan klinik akan ditingkatkan dan dikembangkan sehingga bisa disebut rumah sakit. "Salah satu indikasinya adalah, tempat tidurnya nantinya mencapai 70 bed," ujar dr Singgih.

Selain menambah jumlah tempat tidur, kata dr Singgih, juga akan ada penambahan fasilitas medis, seperti CT-Scan dan ruang UGD. "Tahun depan, fasilitas itu akan kita tambahi termasuk gedung rumah sakit kita tingkatkan," ujarnya. Diakui dr Singgih, dari seluruh pasien yang datang ternyata 40 persen diantaranya adalah berasal dari anggota Jamsostek (www.surabaya.tribunnews.com)

Setiap bulan pasien di rumah sakit Semen Gresik selalu bertambah, berikut data yang sudah di dapatkan peneliti dari bapak Djoko sebagai kepala SDM di RS Semen Gresik:

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Rumah Sakit Semen Gresik tahun 2012

PELANGGAN	B U L A N			TOTAL	PERSEN
	10	11	12		
POLI GIGI					
PT SEMEN GRESIK	63	19	83	2949	22,77%
MANAGED CARE	237	240	209	1130	8,73%
ANAK PERUSAHAAN	140	139	128	1701	13,13%
UTP	215	169	244	1809	13,97%
ASURANSI	140	125	149	1598	12,34%
UMUM	391	389	365	3764	29,06%
SUB TOTAL	1186	1081	1178	12951	7,31%

(sumber: data kunjungan pasien tahun 2012 RS Semen Gresik)

Perkembangan RS Semen Gresik tidak lepas dari kerja sebuah tim, manajemen rumah sakit yang baik, dan didukung oleh sistem organisasi yang baik di dalam rumah sakit. Pembentukan bagian humas dan pemasaran RS Semen Gresik dilakukan untuk mengontrol informasi mengenai RS Semen Gresik demi perkembangannya, serta untuk mengawasi arus komunikasi yang ada, agar tercipta iklim komunikasi yang baik antara RS Semen Gresik dengan publik, baik publik internal maupun eksternal.

Sesuai dengan definisi dari *The British Institute of Pubic Relations*, bahwa aktifitas humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Salah satu faktor penunjang kesuksesan perusahaan atau instansi adalah lancarnya arus sebuah komunikasi. Harlow dalam bukunya *Building a Public Relations*, menekankan bahwa hubungan fungsional antara humas dan organisasi adalah sebagai metode komunikasi, yaitu mengefektifkan dan mengefisienkan upaya pencapaian tujuan dari sebuah organisasi (Ruslan, 2007:36).

Humas RS Semen Gresik sangat berperan penting terhadap lancarnya arus komunikasi didalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintah, demi tercapainya tujuan dari pelayanan kesehatan di RS Semen Gresik. Tugas seorang humas yang lainnya adalah mengembangkan, membina, dan meningkatkan relasi dengan kelompok publik internal maupun eksternal. Menjaga hubungan yang baik antara pihak eksternal dan eksternal menjadi hal yang penting dalam sebuah organisasi, kerana keduanya sama-sama menentukan kemajuan dan sukses atau tidaknya sebuah tujuan yang dicapai oleh perusahaan atau organisasi. Selain menjaga baik dengan publik internal dan eksternal, seorang petugas humas juga perlu memperhatikan relasi dengan publiknya, hal ini dapat dikembangkan dengan menggunakan media sebagai alat komunikasi.

Barbara Averill menjelaskan bahwa media relations hanyalah salah satu bagian dari *Public Relations*, namun ini bisa menjadi perangkat yang sangat penting dan efesien. Melihat kemampuan sebuah media dalam informasi ke publik, dan didalamnya terdapat publik-publik perusahaan. Oleh karena itu, jika kita membangun hubungan baik dengan media maka akan tercipta pula hubungan

komunikasi yang harmonis dengan kelompok publik yang lain. Berdasarkan hal tersebut, menjadikan program *Press Relations* merupakan upaya pengembangan relasi yang strategis bagi perusahaan dengan publiknya (Iriantara, 2005:28). Selain itu, *Press Relations* merupakan salah satu bagian dari humas yang merupakan sarana penting dan efisien. Hal ini menjadi penting karena akan menopang keberhasilan program, dan efisien karena tidak memerlukan banyak tenaga maupun biaya untuk menginformasikan program yang hendak dijalankan dengan menggunakan teknik publisitas.

Seorang petugas humas harus dapat mempromosikan media sebagai mitra saat menjalankan kegiatan *Press Relations*, karena peranan dari pihak media sangat membantu sebuah instansi dalam menyampaikan informasi ke publiknya. Wartawan media ditempatkan sebagai mitra organisasi, dan merupakan salah satu bentuk upaya humas perusahaan untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan pihak media. Berbagai program dan kegiatan humas yang dilaksanakan organisasi tentunya melibatkan media massa, kegiatan tersebut adalah yang berkaitan dengan *Press Relations*. Hubungan kerjasama petugas humas dengan wartawan yaitu dengan cara melibatkan wartawan dalam berbagai kegiatan perusahaan, diantaranya adalah kegiatan *press realese*.

Hubungan dengan pihak media sangatlah membantu dalam menyebarkan informasi. Hubungan baik secara terus-menerus dan terpelihara akan memperlancar kegiatan publikasi yang dikirimkan media untuk disebarluaskan kepada masyarakat. Untuk mempublikasikan informasi kegiatan kesehatan masyarakat di RS Semen Gresik, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh

peneliti, petugas humas RS Semen Gresik telah membina hubungan yang baik dengan pihak media (*press relations*). Kegiatan *press relations* yang dilakukan diharapkan dapat semakin mempererat hubungan baik antara humas RS Semen Gresik dengan pihak pers yang tentunya akan memberikan informasi yang ada di RS Semen Gresik. Bentuk kegiatan *press relations* yang dilakukan oleh humas RS Semen Gresik salah satunya adalah kegiatan *press release*.

Persoalan sering kali timbul karena adanya perbedaan sudut pandang akibat dari kesimpang-siuran informasi yang ada diantara pihak RS Semen Gresik dengan publik-publiknya, terkait dengan kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa lain di RS Semen Gresik. Ketika terdapat sebuah peristiwa terjadi dilingkungan RS Semen Gresik yang memiliki nilai berita atau yang menjadi isu hangat di masyarakat, maka para wartawan media akan berdatangan untuk mencari informasi yang mereka anggap memiliki nilai berita bagi instansi media mereka. Harus diketahui bahwa media akan menyampaikan isi berita sesuai dengan kenyataan dari sebuah informasi dengan cara tertentu, media tidak mencerminkan kenyataan melainkan menyajikan kembali kenyataan dengan cara mereka, guna membuat informasi lebih menarik di mata masyarakat luas. Media bukan hanya menyampaikan berita berdasarkan kenyataan dari sebuah informasi secara utuh, melainkan dengan cara dipilah-pilah dan mengolah kenyataan dari informasi yang ada terlebih dahulu untuk kemudian dibentuk menjadi sebuah berita yang terlihat seperti kenyataan informasi yang sesungguhnya.

Media merupakan suatu bisnis yang didorong oleh pertimbangan komersial, karena itu pesan yang disampaikan media mampu dijual kepada masyarakat yang memberikan keuntungan kepada media. Hal demikian juga dilakukan oleh instansi media yang mencari berita di RS Semen Gresik. Informasi yang pihak media dapatkan di RS Semen Gresik hanyalah sebatas informasi dasar untuk kemudian disaring dan diolah kembali sesuai kepentingan yang dimiliki media. Hal yang seperti inilah dimana informasi dari sebuah peristiwa atau kegiatan penting lain yang dilaksanakan di RS Semen Gresik diterima dan dipahami oleh masyarakat dengan berbagai hasil pengelolaan informasi yang berbeda-beda, yang akhirnya menimbulkan kesimpang-siuran informasi yang diterima oleh masyarakat.

Media juga memiliki kekuatan dalam hal mempengaruhi pembentukan pemahaman dari sebuah informasi yang mereka sebar ke masyarakat. Saat informasi yang masih simpang-siur tersebar luas di media maka akan mempengaruhi citra RS Semen Gresik di mata masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan ketika mereka meyakini informasi yang dibangun oleh pihak media, hal ini kemudian akan berdampak juga pada karyawan dan RS Semen Gresik sebagai instansi.

Dalam mengatasi kesimpang-siuran tersebut, humas RS Semen Gresik melakukan kegiatan *press release* dengan membuat informasi dalam bentuk lembaran berita yang ditujukan kepada berbagai instansi media mengenai peristiwa atau kegiatan yang menjadi isu hangat di kalangan masyarakat yang ada di lingkungan RS Semen Gresik. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan

pemberitaan yang berimbang di media mengenai peristiwa atau kejadian di RS Semen Gresik.

Selanjutnya saat terjadi peristiwa yang sekiranya akan menjadi target para wartawan untuk dijadikan berita instansi media, bagian humas RS Semen Gresik akan membuat *press release* berdasarkan kenyataan yang ada sebagai tindakan pencegahan dari kesimpang-siuran informasi mengenai RS Semen Gresik. Rumah Sakit Semen Gresik terkadang kesulitan saat menyampaikan informasi secara cepat dan menjangkau kepada seluruh publik dari RS Semen Gresik yang tersebar begitu luas, dan kegiatan *press release* merupakan jalan untuk memaksimalkan publisitas dari informasi yang ada.

Proses penyampaian informasi, RS Semen Gresik melakukan tindakan melalui kegiatan *press release* yang diperhatikan bagaimana proses dari sebuah *press release* mengenai informasi dibuat. Berawal dari bagaimana data informasi yang valid mengenai sebuah informasi di RS Semen Gresik didapatkan, kemudian bagaimana langkah yang diambil oleh bagian pemasaran pelayanan humas RS Semen Gresik dalam merangkum informasi yang ada kedalam bentuk berita *press release* dan yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana cara penyebaran *press release* RS Semen Gresik kepada pihak media. Ketiga tahapan tersebut merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi informasi di RS Semen Gresik melalui kegiatan *press relations* berupa *press release*.

Sejauh ini, RS Semen Gresik menjalankan publisitas informasi di media melalui kegiatan *press relations* berupa *press release*. *Press release* merupakan bentuk kegiatan *press relations* yang menurut peneliti memiliki keunikan dimana

kegiatan *press release* berdiri sendiri menjalankan perannya sebagai publisitas dan juga dapat dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan publisitas lainnya.

Menyampaikan sebuah informasi tentunya tidak semudah yang dibayangkan, pasti mengalami banyak hambatan atau kendala yang dihadapi begitu pula yang terjadi di RS Semen Gresik. Dalam kegiatan *press release*, humas RS Semen Gresik mengalami banyak hambatan mulai dari hambatan pelaksanaan *press release*, kendala dalam menyampaikann tujuan *press release* sendiri, dan banyak hambatan pada keseluruhan kegiatan *press release*. Biasanya hambatan-hambatan yang sering dirasakan juga bermacam-macam misalnya saja yang terjadi pada saat ini adalah kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak terkait lainnya baik intern maupun ekstern yang bisa mengakibatkan kesalahan dalam penulisan *press release*, bahkan terkadang pihak Humas juga kesulitan dalam peliputan kegiatan yang sedang berlangsung di perusahaan, selain itu masih banyak permasalahan-permasalahan yang dirasa bisa menghambat dalam kegiatan *press release* yang dilaksanakan oleh RS Semen Gresik.

Hambatan yang sering terjadi dikarenakan adanya suatu kondisi yang dirasa kurang mengenakan atau mengganggu baik dilihat dari segi fisik maupun materi dan faktor penunjang terjadinya suatu hambatan yang bisa menyebabkan terganggunya kegiatan *press release*, dan hambatan lain adalah fasilitas-fasilitas yang dirasa masih sangat kurang. Pada dasarnya hambatan-hambatan yang dialami oleh humas dan pemasaran RS Semen Gresik dirasa sering terjadi dikarenakan adanya kurangnya informasi atau kurangnya fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tahapan dalam kegiatan *press release* yang dilakukan humas RS Semen Gresik dan apa saja hambatan yang dialami humas dan pemasaran RS Semen Gresik dalam kegiatan pembuatan *press release*. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian di bagian humas dan pemasaran RS Semen Gresik. Penelitian ini berjudul **“Hambatan dalam Kegiatan Press Release Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Semen Gresik”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu “apa saja hambatan yang dialami dalam kegiatan *press release* humas dan pemasaran rumah sakit Semen Gresik?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “hambatan dalam kegiatan *press release* humas dan pemasaran rumah sakit Semen Gresik”.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan masukan dalam bidang kehumasan yang berkaitan dengan kegiatan *press release* dan memberikan penjelasan bagi mahasiswa yang membutuhkan pengetahuan mengenai proses pembuatan, tujuan, dan kendala yang dihadapi dalam kegiatan *press release*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dalam segi praktis hasil penelitian ini dapat memberikan konstibusi yang nyata bagi perkembangan kinerja humas dan pemasaran RS Semen Gresik dalam menjalankan *press release* agar dapat menjalin hubungan baik dengan pihak media.