

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen isu merupakan suatu istilah dalam mengatur strategi untuk memecahkan suatu masalah yang muncul. Masalah dapat muncul secara tidak sengaja dan diluar rencana, bahkan masalah muncul biasanya bersifat simpang siur karena disebabkan tidak adanya informasi yang jelas untuk menekankan suatu masalah. Suatu masalah dapat muncul dimana saja, kapan saja, dan siapa saja yang mendapatkannya, salah satunya masalah yang umum ditemukan adalah pada sebuah perusahaan. Perusahaan besar ataupun kecil pasti selalu ada masalah, entah itu masalah konflik intern antar karyawan atau konflik ekstern yang berhubungan dengan masyarakat luar. Dengan adanya konflik tersebut secara tidak langsung jika terdengar di masyarakat, perusahaan akan mendapatkan nilai yang buruk serta menurunkan citra perusahaan itu sendiri.

Peran suatu perusahaan untuk meningkatkan citra adalah dengan memberikan layanan dan pelayanan yang baik untuk pelanggannya serta menjalin komunikasi yang terarah antar karyawan. Maka dengan hal itu pelanggan merasa sangat dihormati dan akan merasa nyaman serta memiliki kepuasan dalam merasakan pelayanan terbaik dari suatu perusahaan.

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah salah satu perusahaan jasa yang tidak luput dari isu konflik. Konflik yang biasa terjadi pada rumah sakit adalah tentang layanan sarana prasarana ataupun sistem penyembuhan pada

pasien. Banyak menjadi perbincangan masyarakat terkait pelayanan medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam proses penyembuhan pasien. Masyarakat merasa bahwa tenaga medis melakukan kesalahan yang mungkin dianggap fatal seperti, kesalahan dalam memberikan obat, kesalahan dalam operasi, bahkan kesalahan dalam mendiagnosa sakit pada pasien. Maka dari itu kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan medis rumah sakit sangat berkurang.

Isu konflik yang terjadi pada rumah sakit perlu diatasi dengan tegas oleh pihak terkait. Seperti itu adalah tugas dari public relation perusahaan untuk menangani suatu masalah yang terjadi. Dalam perusahaan public relation merupakan bagian yang sangat penting. Salah satu peran public relation adalah sebagai pemecah masalah (*problem solver*) dalam menangani isu konflik pada suatu perusahaan. Dalam kasus tersebut perlu dikaji dengan manajemen isu, tujuannya adalah untuk mengatasi permasalahan dan mengurangi dampak negative dari masalah yang dialami. Masalah peristiwa tersebut alangkah baiknya jika dikelola dengan menggunakan strategi agar dapat terpecahkan secara terstruktur.

Kasus yang sangat trending dan menjadi perbincangan hangat pada masyarakat Indonesia adalah dengan temuan covid-19 yang terjadi sejak tahun 2019 yang lalu. Dengan adanya wabah penyakit covid-19 seluruh sector masyarakat mengalami kerugian. Akibat pandemi covid-19 banyak perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat baik dari segi social, ekonomi, pendidikan dan kesehatan. Pemerintah Indonesia menegaskan aturan untuk seluruh masyarakatnya harus isolasi mandiri di rumah, seluruh kegiatan harus dilakukan

di rumah saja seperti sekolah dan bekerja. Semua itu dilakukan agar tidak meningkatnya penularan covid-19. Sesuai fakta yang terjadi bahwa penyakit covid-19 merupakan penyakit mematikan dan menular yang disebabkan oleh SARS-Cov-2, salah satu jenis koronavirus. Yang menyebabkan penyakit tersebut mematikan adalah karena yang diserang imun tubuh sehingga pasien yang menderita covid-19 akan mengalami kesulitan bernafas. Selain itu gejala yang timbul lainnya adalah demam, batuk, muntah, dan diare.

Penyakit menular bahkan mematikan tersebut pastinya harus ada penanganan dari tenaga medis yang berada di rumah sakit karena sangat membutuhkan perawatan yang *intensive*. Salah satu rumah sakit di Kabupaten Wonogiri yang menangani pasien Covid-19 dan menyediakan ruang isolasi adalah RS Amal Sehat. RS Amal Sehat merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di Kabupaten Wonogiri bagian timur. Memiliki fasilitas dan perlengkapan lengkap dengan ruang perawatan dan ruang isolasi yang sangat memadai, selain itu pelayanan prima selalu dipegang teguh oleh RS Amal Sehat serta letaknya yang strategis, sehingga sangat dikenal masyarakat luas.

Salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Wonogiri, Rumah Sakit Amal Sehat menjadi sorotan publik karena dipercaya salah satu tempat untuk menangani dan merawat pasien covid-19 yang dianggap mematikan oleh semua kalangan masyarakat. Secara tidak langsung seluruh keanggotaan Rumah Sakit Amal Sehat pastinya perlu menyusun strategi untuk meningkatkan pelayanan prima dan menyiapkan segala macam cara dalam menangani kasus pandemi covid-19. Tindakan seperti itu tentunya tidak lepas dari sorotan berita

entah dari media ataupun dari omongan orang lain. Berita tersebut bisa dinilai positif maupun negatif.

Pandemi covid-19 yang terjadi beberapa tahun yang lalu memunculkan banyak perdebatan, yang paling menyorot perhatian adalah tindakan yang dilakukan rumah sakit yang dianggap merugikan pasien yang berobat ke rumah sakit. Salah satu kasus yang terjadi di Rumah Sakit Amal Sehat adalah isu mengcovidkan pasien. Menurut informasi yang tersebar di masyarakat, banyak orang sakit dan memeriksakan kesehatannya di Rumah Sakit Amal Sehat, namun informasi dari masyarakat menyimpulkan bahwa pihak rumah sakit secara langsung mengatakan pasien tersebut terkena covid-19.

Melalui isu yang tersebar sangat luas dan membuat masyarakat ketakutan tentang Rumah Sakit Amal Sehat mengcovidkan pasien, tentunya pihak rumah sakit tidak hanya diam saja perlu adanya informasi yang menjelaskan isu tersebut benar terjadi atau hanya rumor belaka. Hal tersebut patut diselesaikan dengan cara yang baik dan harus diselesaikan pada pihak terkait untuk menangani kasus isu tersebut.

Pihak yang tepat dalam menangani kasus isu yang terjadi adalah tim humas atau public relation suatu perusahaan. Peran hubungan masyarakat (humas) pada perusahaan adalah mampu mempertahankan dan memperbaiki citra serta dapat menjalin hubungan yang erat dengan masyarakat (*public*). Maka dari itu perlu adanya kebijakan dalam mencegah dan menangani kasus isu yang tersebar sehingga membuat citra perusahaan menurun.

Peran humas sangat dibutuhkan untuk mempertahankan nama baik perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit pastinya juga ada sebuah organisasi kehumasan untuk mengatur segala informasi dari organisasi sendiri maupun dari public dan menangani suatu isu permasalahan yang ada. Maka dari itu sangat penting bagi Humas Rumah Sakit Amal Sehat untuk menangani dan menyelesaikan masalah isu yang ada serta melakukan pencegahan agar isu tersebut tidak tersebar semakin luas. Hal tersebut bisa diselesaikan dengan menggunakan strategi manajemen isu untuk mengolah semua konflik.

Manajemen isu merupakan salah satu strategi yang tepat dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Terdapat tahapan dalam strategi manajemen isu yaitu mengidentifikasi isu yang telah tersebar, menganalisis isu yang telah ditemukan dan merumuskan program untuk menindaklanjuti isu yang telah tersebar. Melalui program yang disusun tersebut akan menjadi salah satu sasaran untuk memperbaiki kembali citra yang turun akibat isu yang telah tersebar di masyarakat luas. Selain itu, melalui pelaksanaan program tersebut bisa dilihat dari tujuan suatu organisasi, dapat berjalan baik sesuai tujuannya apa tidak. Dalam menjalankan program yang disesuaikan dengan tujuan organisasi ini diharapkan agar masyarakat juga memiliki suatu persepsi untuk mengetahui dampak dari perusahaan yang sedang dilanda isu konflik yang belum diketahui kebenarannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap bagaimana peran Humas Rumah Sakit Amal Sehat

Wonogiri dalam menangani isu mengcovidkan pasien yang telah tersebar dalam judul penelitian “ANALISIS MANAJEMEN ISU KRISIS KONFLIK RUMAH SAKIT AMAL SEHAT DALAM ISU MENGCVIDKAN PASIEN” melalui pendekatan model manajemen isu oleh Chase, Jones, dan Crane.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dikaji di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini menurut teori manajemen isu yang dikemukakan Chase, Jones, dan Chane adalah :

1. Bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri mengidentifikasi isu yang telah tersebar di masyarakat?
2. Bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri menganalisis isu yang telah tersebar di masyarakat?
3. Bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam melaksanakan strategi untuk menangani isu yang tersebar di masyarakat?
4. Bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam melakukan strategi untuk menangani isu yang tersebar di masyarakat?
5. Bagaimana manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam melakukan evaluasi hasil untuk menangani isu yang telah tersebar di masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, terdapat tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri mengidentifikasi isu yang telah tersebar di masyarakat.

2. Untuk mengetahui manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri menganalisis isu yang telah tersebar di masyarakat.
3. Untuk mengetahui manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam merumuskan strategi untuk menangani isu yang tersebar di masyarakat.
4. Untuk mengetahui manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dalam melakukan program untuk menangani isu yang tersebar di masyarakat.
5. Untuk mengetahui manajemen isu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri melakukan evaluasi hasil untuk menangani isu yang telah tersebar di masyarakat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat penelitian ini dari segi teoritis adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memajukan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Komunikasi Public Relation dalam manajemen isu krisis perusahaan.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan terkait analisis manajemen isu yang dilakukan humas perusahaan dalam menangani konflik yang tersebar di masyarakat.

##### **2. Manfaat Akademis**

Adapun manfaat penelitian dari segi akademis adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperdalam ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Public Relation.
- b. Sebagai sumber referensi penelitian tentang manajemen isu bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### 3. Manfaat Praktik

Adapun manfaat penelitian dari segi praktik adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan dalam mempertahankan citra Rumah Sakit Amal Sehat.
- b. Sebagai acuan perusahaan dalam penanganan kasus isu yang tersebar di masyarakat luas, dengan menerapkan teori manajemen isu untuk mempertahankan citra yang positif dimata masyarakat.

