

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pada suatu perusahaan saat ini tidak terlepas dengan namanya masalah atau konflik yang dapat menimbulkan citra perusahaan menjadi kurang baik. Konflik bisa muncul karena informasi yang simpang siur dan semakin tidak terkendali sehingga informasi tersebut menjadi isu yang dapat mempengaruhi opini publik terhadap suatu perusahaan. Kunci bagi perusahaan atau lembaga yang bisa mempertahankan citra perusahaan, salah satunya pada pelayanannya, karena pelayanan masih berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini terdapat beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau lembaga. Pelayanan sangatlah penting bagi pelanggan atau konsumen karena mereka pastinya menginginkan pelayanan yang baik sehingga dapat membuat mereka merasa nyaman dan senang serta merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga.

Pentingnya pelayanan prima dalam bisnis (Barata, 2003) adalah untuk mempertahankan kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan untuk itu pelaksanaan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap pelanggan sangat dibutuhkan. Setiap perusahaan harus menyediakan pelayanan prima untuk pelanggan agar tercipta citra dan reputasi yang baik untuk perusahaan itu sendiri, baik dikalangan internal maupun eksternal. Untuk pelayanan internal

yang patut diperhatikan oleh segenap pelaku bisnis dan karyawan yaitu keharusan membudayakan pelayanan prima. Hal itu menjadikan kunci sukses pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Sedangkan pelayanan eksternal diharapkan mampu meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan, sehingga dari waktu-kewaktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan. Jadi untuk menciptakan pelayanan prima yang berkualitas harus dimulai dari seluruh anggota karyawan yang ada di perusahaan terlebih dahulu, baru kemudian di kalangan pelanggan. Dengan demikian akan tercipta pelayanan prima yang berkualitas baik di kalangan internal maupun eksternal perusahaan.

Ratminto dan Winarsih berpendapat dalam (Ratminto, 2005) bahwa pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan dengan masyarakat penerima layanan. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, pihak perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktanya di Indonesia saat ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik masih kurang baik, terbukti semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang kurang puas terhadap pelayanan terutama pada layanan kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah suatu aktifitas tak kasat mata yang dilakukan oleh suatu lembaga atau instansi yang berkaitan dengan kesehatan baik fisik, mental, maupun spiritual seseorang. Hal ini berarti semua

perusahaan pastilah memiliki komplain mengenai pelayanan baik pelayanan yang berupa fasilitas ataupun yang lainnya.

Salah satu perusahaan yang memberikan pelayanann kesehatan di Ponorogo adalah Rumah Sakit Umum 'Aisyiah Ponorogo. Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo merupakan salah satu rumah sakit yang terkenal di Ponorogo. Rumah sakit milik swasta ini menyediakan berbagai macam pelayanan dibidang kesehatan. Rumah Sakit Umum 'Aisyiah ini beralamat di Dr.Soetomo No.18-24 ponorogo Jawa Timur. Nama rumah sakit ini cukup dikenal banyak kalangan masyarakat di sekitar daerah Ponorogo, karena selain tempatnya yang strategis, dan pelayanan yang ramah , rumah sakit ini juga bersih dan cukup besar. Selain memiliki pelayanan yang baik terdapat juga pelayan yang kurang maximal, sehingga menimbulkan komplain dari masyarakat. Terdapat beberapa komplain yang sering muncul dari masyarakat, anatarai lain komplain layanan fasilitas, pelayanan dokter dan layanan Badan Peyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Semua komplain memerlukan pengolaha isu yang berbeda - beda pada setiap komplainnya. Untuk itu peran humas disini sangat penting untuk melakukan pengolahan isu terhadap masing masing komplain yang dilakukan oleh masyarakat.

Terdapat jenis-jenis isu diantaranya legal, economic, industry specific, social, political, legislative/regulatory (EU), new techonology, safety, enviromental, legislative/regulatory (UK). Hal ini isu pelayanan publik termasuk jenis isu social dan safety. Untuk pelayanan publik termasuk

kedalam jenis isu social karena pelayanan publik langsung berhubungan dengan masyarakat luas yang memiliki opini berbeda – beda, sedangkan jenis isu safety dalam pelayanan publik, untuk melindungi keamanan perusahaan dari isu-isu yang dapat menjadikan citra perusahaan menjadi buruk.

Peran hubungan masyarakat (humas) sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk menghadapi isu-isu yang sedang timbul. Selain itu peran humas juga harus mampu mempertahankan dan memperbaiki citra serta menjalin hubungan perusahaan dengan public. Untuk itu maka sangat penting bagi Humas Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo dalam menangani serta memberikan pencegahan terhadap isu-isu yang timbul dilingkungan masyarakat. Salah satunya dengan mengadakan manajemen pengelolaan isu.

Terdapat tahap-tahap dalam Manajemen Isu yaitu mengenali terlebih dahulu isu-isu yang diasumsikan mampu mempengaruhi organisasi atau mengidentifikasi isu, menganalisis isu-isu yang ditemukan, merumuskan program-program yang dapat dilakukan untuk merespon isu tersebut terhadap organisasinya, tahap pelaksanaan program merupakan alat ukur apakah program-program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini dilakukan untuk memengaruhi dan membentuk persepsi, opini, dan sikap masyarakat yang mempunyai dampak terhadap perusahaan. Salah satu perusahaan yang sangat penting dalam Manajemen Isu adalah Rumah Sakit.

Penjelasan pada latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana Humas Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo dalam mengelola komplain masyarakat terkait pelayanan

fasilitas, pelayan dokter dan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dalam judul penelitian “MANAJEMEN ISURSU ‘Aisyiyah PONOROGO DALAM MENGHADAPI KOMPLAIN PELAYANAN OLEH MASYARAKAT“ dengan pendekatan model manajemen isu oleh Chase, Jones dan Crane.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo mengelola isu yang muncul mengenai layanan fasilitas, layanan dokter, layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) serta untuk mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara sebagai sumber datanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut menurut klasifikasi model manajemen isu Chase, Jones dan Crane diidentifikasi menjadi beberapa masalah diantaranya :

1. Bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo dalam mengidentifikasi isu ?
2. Bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo dalam melakukan analisis sebuah isu ?
3. Bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo dalam merumuskan strategi pencegahan isu ?
4. Bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo dalam melaksanakan strateginya ?

5. Bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam mengevaluasi hasil dari strategi yang sudah dibuat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam mengidentifikasi isu
2. Untuk mengetahui bagaimana manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam melakukan analisis isu
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam merumuskan strategi pencegahan isu
4. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam melaksanakan strateginya
5. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen isu di Rsu 'Aisyiyah Ponorogo dalam mengevaluasi hasil dari strategi yang sudah dilakukan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini juga diharapkan untuk memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perkembangan teknologi untuk dijadikan sebagai pertimbangan dan pengembangan ilmu komunikasi yang terkait dengan Manajemen Isudalam menghadapi komplain pelayanan oleh masyarakat.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian pada bidang Humas dalam pengolahan isu, serta dapat mengaplikasikan ilmu yang dapat penulis selama diangku perkuliahan
- c. Penelitian ini dapat menambah referensi tulisan ilmiah sebagai pengembangan konsep serta teori dalam pengelolaan isu.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rsu Aisyiyah Ponorogo terutama pada bidang humas dalam menghadapi serta mengelola isu dalam menghadapi complain pelayanan oleh masyarakat.



- b. Penelitian ini diharapkan mampu menumbuhkan pengetahuan dikalangan umum mengenai manajemen pengolahan isu oleh humas RSUD Aisyiyah Ponorogo.
- c. Sebagai bahan pemahaman tambahan bagi para pekerja dibidang humas dalam memahami Manajemen Isuserta dalam penanganannya.

