

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan baik di masyarakat serta di perusahaan memerlukan komunikasi yang baik sebagai penyampai pesan. Penyampaian pesan tersebut bisa melalui berbagai macam cara sehingga penerima dapat memahami isi dari pesan yang dimaksudkan.

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi merupakan medium penting bagi pembentukan atau pengembangan pribadi dan untuk kontak sosial. Melalui komunikasi kita dapat menemukan komunikasi pribadi kita sendiri dan masyarakat lain. Setiap orang melakukan komunikasi karena menginginkan pihak lain melakukan sesuatu yang diharapkannya.

Komunikasi suatu sarana yang dilakukan manusia untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berfikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Namun, tujuan dasar dari komunikasi itu untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.

Komunikasi antarpribadi diharapkan adanya keterbukaan antarindividu yang terlibat dan terjadinya komunikasi secara efektif. Komunikasi antarpribadi adalah

komunikasi secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal.

Pada era globalisasi dewasa ini sektor pelayanan kesehatan di Indonesia dituntut untuk dapat bersaing dengan kompetitor dari dalam maupun luar negeri. Mereka yang dapat bertahan adalah pemberi jasa pelayanan kesehatan dengan mutu yang terjamin, dengan tingkat keakurasian dan keamanan yang dapat diandalkan. Pemberi jasa pelayanan kesehatan yang paling banyak menampilkan mutu pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit juga membutuhkan komunikasi dalam meningkatkan promosi rumah sakit serta pelayanannya. Setiap dari kita perlu memahami terlebih dahulu bahwa dengan berjalannya waktu serta zaman yang modern, instansi rumah sakit mengalami sebuah perkembangan pesat dan keefektifan rumah sakit yang semakin maju.

Seiring pertumbuhan rumah sakit yang peningkatannya sangat pesat, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta. Dengan bertambahnya rumah sakit tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam melayani masyarakat. Kondisi ini menuntut pengelola rumah sakit berusaha untuk menciptakan dan menawarkan pelayanan serta fasilitas dengan berbagai cara, agar dapat menjadi yang terbaik di mata masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan.

Salah satu faktor pendukung dari pelayanan rumah sakit adalah komunikasi, yang mana komunikasi sangat berpengaruh dalam pencapaian kepuasan pada pasien, oleh sebab itu pihak rumah sakit harus peka terhadap keluhan-keluhan pasien, karena

segala opini pasien tentang rumah sakit tempat pasien berobat merupakan citra dari rumah sakit tersebut.

Seiring timbul permasalahan yang terjadi di rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta mengenai keluhan-keluhan dari pasien yang cenderung tidak diberikan informasi tentang fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut. Padahal dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dapat mengoptimalkan fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut.

Seiring kemajuan teknologi dan perkembangan zaman, rumah sakit dituntut untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian. Maraknya persaingan bisnis dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit terus berinovasi dalam hal memajukan kualitas pelayanan kesehatan dan mengoptimalkan fasilitas rumah sakit dengan melakukan promosi alat kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan yang merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jakarta.

Alasan peneliti memilih Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan karena ingin mengetahui komunikasi antarpribadi yang dilakukan antara Humas dengan pasien apa sudah berjalan secara efektif dalam mempromosikan fasilitas rumah sakit.

Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam mengoptimalkan fasilitas rumah sakit. Alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) merupakan strategi yang paling baik dalam

menarik minat pasien agar mempercayakan pemeriksaan kesehatannya di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Dewasa ini, banyak rumah sakit besar yang sudah menggunakan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) ini, misalnya Rumah Sakit Sahid Sahirman, Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI), Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM), Rumah Sakit Umum Fatmawati, dan masih banyak rumah sakit besar lainnya yang memiliki alat ini. Semakin banyak rumah sakit yang telah memiliki alat Magnetic Resonance Imaging (MRI), maka banyak pula kesulitan dalam hal mempromosikannya. Namun, hal tersebut semakin mendorong Rumah Sakit Pertamina untuk terus berkembang dalam hal mempromosikan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI).

Di tengah persaingan tersebut, Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) dengan harga yang relatif terjangkau serta memiliki kualitas pelayanan yang efektif. Banyak juga pasien yang lebih memilih untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit pemerintah seperti Rumah Sakit Umum Fatmawati. Namun, karena kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah tidak se-efektif di Rumah Sakit Pusat Pertamina dan prosedur pemeriksaan di rumah sakit pemerintah sangat berbelit-belit dengan intensitas pasien yang sangat banyak. Sehingga pelayanannya memakan waktu yang lama dan pelayanannya juga menjadi kurang maksimal. Hal tersebut tentunya dimanfaatkan oleh Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina untuk mempromosikan alat

Magnetic Resonance Imaging (MRI) sehingga banyak pasien lebih memilih kembali mempercayakan pemeriksaan kesehatannya di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Berdasarkan data yang didapat, Rumah Sakit Pusat Pertamina merupakan rumah sakit di Jakarta Selatan yang memiliki fasilitas MRI dari Siemens dengan tipe Magnetom Symphoni 1,5 Tesla yang bekerja dengan prinsip resonansi magnetik inti maka dapat menghasilkan citra diagnostik bagian dalam tubuh baik dalam potongan sagital, koronal, transversal, dan oblik dengan tidak menggunakan radiasi. Pemeriksaan ini adalah pemeriksaan yang paling aman karena tidak menggunakan sinar radiasi/sinar X. Pemeriksaan tanpa menggunakan sinar radiasi/sinar X ini bagi orang awam tentu merupakan teknologi paling baik dan paling aman karena tidak berpengaruh secara biologis pada tubuh.

Di daerah Jakarta Selatan, Rumah Sakit Pusat Pertamina yang memiliki fasilitas Magnetic Resonance Imaging (MRI) dengan biaya terjangkau. Selain itu, keunggulan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) di Rumah Sakit Pusat Pertamina karena alat ini difungsikan oleh tenaga profesional dengan pengalaman lebih dari 20 tahun. Apabila alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) yang lebih canggih di rumah sakit lain tetapi tidak didukung oleh SDM yang menguasai, maka alat tersebut tidak bisa difungsikan dengan optimal sehingga akan banyak software yang tidak terpakai. Sehingga banyak dokter spesialis dari rumah sakit lain yang merekomendasikan pemeriksaan Magnetic Resonance Imaging (MRI) untuk pasiennya di Rumah Sakit Pusat Pertamina dan pasien pun lebih memilih untuk

melakukan pemeriksaan menggunakan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Dengan adanya pembahasan ini, tentunya akan menjadi sebuah penelitian yang menarik karena begitu pentingnya strategi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam mempromosikan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) kepada pasien untuk mempercayakan pemeriksaan kesehatannya di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Jadi dalam hal ini penulis pun mengambil sebuah judul yaitu **Strategi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam Mempromosikan Alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) kepada Pasien (Studi Kasus pada Alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) Tipe Magnetom Symphoni 1,5 Tesla di Rumah Sakit Pusat Pertamina).**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena persaingan industri rumah sakit yang semakin kompetitif dengan beragam variasi yang ditawarkan kepada pasien, maka dalam penelitian ini memfokuskan penelitian :

“Bagaimana Strategi yang dilakukan Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam mempromosikan alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) kepada pasien?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak diteliti adalah:

“Untuk mengetahui strategi Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam mempromosikan alat penunjang kesehatan yang dimiliki rumah sakit untuk menimbulkan perasaan positif kepada pasien sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan kesehatannya di Rumah Sakit Pusat Pertamina”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi antarprabadi dalam mempromosikan alat penunjang kesehatan di Radiologi. Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memahami ilmu komunikasi pada umumnya dan bidang kajian Humas dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa/i FISIP Universitas Satya Negara Indonesia (USNI), khususnya tentang bagaimana strategi humas dalam mempromosikan alat penunjang kesehatan yaitu Magnetic Resonance Imaging (MRI).

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk Humas Rumah Sakit Pusat Pertamina dalam mempromosikan alat penunjang kesehatan khususnya alat Magnetic Resonance Imaging (MRI) dan dapat mengungkapkan pentingnya komunikasi dalam menciptakan promosi yang lebih inovatif khususnya dalam mempromosikan alat penunjang kesehatan untuk menumbuhkan minat pasien agar mempercayakan pemeriksaan kesehatannya di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

