

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era ini, teknologi sangat penting untuk bagi khalayak masyarakat dalam Perkembangan teknologi informasi yang menimbulkan pengetahuan masyarakat lebih meningkatkan kemajuan kinerja dalam pola berfikir serta bisa memacu sesuatu metode yang baru dalam kehidupan sehari-hari. Kehidupan yang diawali hingga dengan berakhir kehidupan semacam ini diketahui dengan kata e-life artinya kehidupan ini yang telah dipengaruhi oleh bermacam kebutuhan secara elektronik yang berbasis dalam teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi juga berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan sehari-hari dan begitu pesat sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara baru yang lebih efektif untuk memproduksi informasi. Proses inilah yang membawa manusia kedalam masyarakat ataupun ekonomi informasi.

Komunikasi sangat berfungsi dan berarti dalam kehidupan sehari-hari, bentuk suatu intraksi komunikator terhadap komunikan dalam menerima sesuatu pesan. Untuk menjalankan komunikasi sangat diperlukan untuk saling mengerti dan saling memahami satu sama lain dalam mengkomunikasikan suatu informasi yang diterima oleh komunikan. Di sisi lain komunikasi yakni suatu kegiatan yang mutlak yang dilakukan oleh manusia dalam melakukan intraksi. Komunikasi merupakan bentuk intraksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, terencana maupun tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi

mengenakan bahasa verbal serta non verbal, namun pula dalam perihal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.

Secara umum komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan yang disampaikan seseorang (komunikator) kepada lawan bicara (komunikan) atau komunikasi dapat dikatakan juga sebagai suatu proses pengoperan pesan dari individu kepada individu lain, dari individu ke suatu kelompok kecil (*small group*) maupun kelompok besar (*large group*) (Yeti dan yudi, 2017:1).

Komunikasi dapat membagikan akibat yang signifikan kepada orang maupun kelompok, komunikasi juga dapat memunculkan konflik keresahan serta pertikaian. Dan komunikasi juga dapat mempersatukan pihak-pihak yang bertikai baik konflik atau perdamaian dapat terjalin sebab terdapat hasrat ataupun kepentingan dari pelaku komunikasi.



Gambar 1.1 RSDC Wisma Atlet Kemayoran

Sumber : Penulis

Rumah Sakit Covid Darurat Wisma Atlet Kemayoran berdiri pada tanggal 23 maret 2020 yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo. Pemerintah Indonesia memastikan keempat tower Wisma Atlet Kemayoran telah selesai dalam masa perbaikan sehingga siap 100 persen digunakan sebagai Rumah Sakit Darurat Covid-19 (RSDC) sekaligus rumah isolasi khusus bagi para pasien. Dari arahan Presiden Jokowi Widodo atas permintaan Kepala Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 yang juga Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) Doni Monardo. Hadir dalam peninjauan untuk memastikan bahwa empat tower masing-masing Tower 1, Tower 3, Tower 6 dan Tower 7 diblok D10 telah siap digunakan.

Adapun rincian dari penggunaan tiap-tiap tower meliputi Tower 6 secara utuh mulai lantai 1 hingga 24 akan digunakan sebagai ruang rawat inap pasien. Kapasitas yang tersedia adalah 650 unit dan dapat menampung 1.750 orang satu kamar diperkirakan dapat menampung dua hingga tiga orang pasien. Kemudian Tower 7 akan dibagi menjadi beberapa fungsi. Pada lantai 1 akan digunakan sebagai IGD, dan lantai 2 untuk ICU, lantai 3 ruang refreshing. sedangkan 4-24 akan digunakan sebagai rawat inap pasien kapasitas tower 7 adalah 886 unit dengan kapasitas ruang rawat maksimum adalah 2.458 pasien. Untuk dokter dan petugas medis akan menggunakan Tower 1 lantai 1-24 dengan kapasitas 650 unit dan dapat menampung 1.750 orang. Sedangkan Tower 3 lantai 1-24 direncanakan untuk Posko Gugus Tugas Penanganan Covid-19. Jumlah unit yang tersedia sebanyak 650 unit dan dapat menampung maksimal 1.750 orang.

Semua protokol terkait pelayanan kesehatan hal ini diatur oleh Kementerian Kesehatan dengan operasional akan dibantu oleh TNI, Kepolisian, dan Relawan, di bawah komando dari Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Sedangkan untuk bantuan alat-alat kesehatan akan dikordinir oleh Kementerian BUMN. Dengan kata lain penyiapan Wisma Atlet sebagai RS Darurat Covid-19 ini adalah bentuk sinergi pemerintah yang secara serius dan sungguh-sungguh dalam memerangi covid-19 di negeri ini. Sumber Website BNPB- Danung Arifin dan Agus Wibowo.



Rumah sakit masa kini selama masa pandemi seperti ini menghadapi beberapa tantangan berat dalam informasi maupun pelayanannya, di era seperti ini dan disituasi pandemi ini memiliki berbagai macam yang berbeda-beda dalam permasalahan sebuah informasi. Yang sering terjadi dalam rumah sakit juga adalah kasusnya yang simpang siur di kalangan masyarakat dalam pemberitaannya. Para pengelola rumah sakit dan praktisi kesehatan juga harus memahami aspek-aspek yang menilai kualitas jasa rumah sakit baik dalam informasi, pelayanan dan keamanan itu sendiri, itu semua adalah bagian dari citra atau reputasi rumah sakit yang harus di jaga dan selalu memberikan kepercayaan kepada masyarakat dengan cara mengkomunikasikan dengan baik.

Memberikan informasi yang bersifat positif kepada masyarakat juga menimbulkan citra dan reputasi yang baik misalnya dalam pelayanan dan keamanan, namun dan sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk maka akan menimbulkan citra negatif. Keberhasilan reputasi rumah sakit juga dapat meningkatkan citra masyarakat, yang mempengaruhi beberapa faktor misalnya

dalam sejarah rumah sakit tersebut. Menumbuhkan reputasi dengan memberikan informasi yang menarik mengenai program-program rumah sakit yang memiliki asumsi yang positif terhadap masyarakat. Citra positif dalam membangun reputasi akan lebih mudah melakukan segala hal berkembang, Rumah sakit yang menyangkut dengan kegiatan-kegiatan relawan dalam melayani pasien juga dapat menumbuhkan sisi positif terhadap masyarakat sekitar khususnya diruang lingkup RSDC Wisma Atlet Kemayoran.

Public Realties/humas merupakan sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, dan memfasilitasi perubahan organisasi serta berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan positif. Berdasarkan definisi tersebut, bahwa dengan adanya humas di RSDC Wisma Atlet Kemayoran bisa lebih terkontrol dan memang merupakan tugasnya untuk membangun hubungan internal dan eksternal (Dan Lattimore 2015 : 363)

Dengan adanya suatu pemberitaan yang melalui sebuah akun twitter yang muncul dimedia sosial yang terjadi pada tanggal 25 Desember 2020 yang viral dengan isi chat sesama jenis. Pemberitaan ini sempat menjadi trending topik sehingga membuat RSDC Wisma Atlet Kemayoran menjadi sebuah sorotan masyarakat. Setelah beredarnya pemberitaan yang viral ini membuat citra dan reputasi RSDC Wisma Atlet Kemayoran menjadi sebuah tanggapan negatif yang sudah perlahan-lahan dalam mempertahankan citra selama rumah sakit itu berdiri. Humas RSDC Wisma Atlet Kemayoran langsung mengambil tindakan penyelidikan

untuk menyikapi suatu masalah dalam membangun reputasi. Reputasi kini menjadi topik pembicaraan hangat, dipikirkan dan diolah para penggiat komunikasi serta korporasi, bukan hanya perihal bagaimana mewujudkannya melainkan bagaimana membangun, memelihara dan mengembangkan reputasi. Sebagian besar dari sebuah anggapan bahwa citra merupakan bahan utama sebuah perusahaan atau organisasi pada umumnya untuk mampu bertahan dan maju berkembang.

Di era transformasi teknologi sekarang banyak informasi-informasi yang mudah yang didapatkan bisa dikatakan benar. Tidak saja oleh semua media arus utama, kini fakta ataupun opini sangat banyak beredar dimasyarakat melalui media online. Masyarakat kini bisa saja mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang sangat mudah diakses dimanapun.

Bagi perusahaan dibidang rumah sakit paham akan dalam mempertahankan citra dan selalu menjaga sebuah citra yang sedang dibangun dari sisi positifnya. Dan akan selalu berusaha dengan sebaik mungkin dalam mempertahankan citra. Reputasi merupakan aset yang sangat penting dan wajib dimiliki oleh lembaga sebagai bukti keberadaan kualitas lembaga. Citra terhadap reputasi secara sederhana dan dapat dipahami sebagai pengakuan nama baik yang timbul karena penilaian, kepercayaan, dalam pandangan umum secara luas dapat dirasakan serta diakui masyarakat atau para pemangku kepentingan. Respon terhadap suatu pencitraan rumah sakit terwujud pada persepsi, realitas, opini publik yang seiring berjalannya waktu dalam mempertahankan sebuah citra.

Tentu tidak mudah mempertahankan citra dalam keberhasilan reputasi dengan waktu yang singkat dan beragam hal seperti peluang, hambatan, tantangan mampu dikelola dengan bijak. Di sinilah peranan humas dalam mengupayakan strateginya untuk menangani reputasi dengan meningkatkan citranya mampu memberikan gagasan cemerlang demi membangun, mempertahankan, dan memberikan peningkatan pada reputasi mendatang. Strategi yang tepat dan bermanfaat merupakan sarana mencapai reputasi yang diinginkan dalam meningkatkan citra rumah sakit ini. Berdasarkan hal tersebut humas menjadi salah faktor pendukung kemajuan dalam membentuk, membangun, mempertahankan dan mewujudkan hal tersebut tentunya diperlukan langkah-langkah yang kreatif dan inovatif dalam membangun dan mempertahankan citra.

Menurut Gruning (1993) dalam buku mohammad dan bungin (2020: 88) menyatakan citra yaitu berdasarkan prespektif public relations, bahwa gambar itu adalah sesuatu yang dibuat oleh komunikator untuk disuntikkan atau dikirim ke orang lain yang lain disebut penerima. Suatu reputasi yang dihasilkan oleh citra dapat diartikan juga sebagai rekam jejak (*track record*) karena reputasi lahir berdasarkan dari prestasi, yang selanjutnya melahirkan *prestise*. Reputasi yang lahir dari prestasi itu melalui kinerja, pengalaman, kepercayaan, pengetahuan, dan kesan dalam rentang waktu tertentu. Meskipun reputasi itu bersifat abstrak, reputasi merupakan suatu aset yang penting karena memiliki nilai yang bersifat sustansial bagi sebuah organisasi yang ingin maju dan berkembang dan reputasi yang tidak diperoleh secara instan itu harus dijaga dan dirawat melalui kinerja dan

prestasi terus menerus karena reputasi itu lebih mudah lenyap daripada menciptakannya (dalam buku anwar 2020:152).

Oleh karena itu humas merupakan salah satu bagian dari manajemen reputasi dalam membangun dan mempertahankan reputasi dengan cara meningkatkan citranya diantara tugas dan fungsinya dengan menggunakan berbagai strategi yang ditempuh bertujuan untuk kepentingan kemajuan dalam menjaga nama baik dari rumah sakit maupun instansi lainnya. Pada dasarnya reputasi, secara langsung membentuk kepercayaan dan merupakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan-perusahaan termasuk rumah sakit yang dilihat dari keunggulan-keunggulan yang ada pada rumah sakit tersebut, yaitu kemampuan yang dimiliki perusahaan sehingga dapat berkembang.

Permasalahan ini juga menimbulkan efek pada citra RSDC Wisma Atlet Kemayoran, memiliki penilaian negatif dari masyarakat di ruang lingkup wisma atlet kemayoran. Permasalahan berita yang sempat viral ini menimbulkan berbagai informasi yang tidak sesuai dengan apa yang diberitakan semua media. Masyarakat hanya melihat dari sisi berita yang muncul dari berbagai media, cepat menanggapi dan memiliki persepsi terhadap pelaku menyudutkan ke profesinya. Dengan pemberitaan seperti ini membuat pengelola wisma atlet untuk diminta keterangan dan penjelasan yang akurat untuk menyampaikan informasi yang sebenar-benarnya dan menyelidiki lebih ketat. Namun masih banyak tanggapan masyarakat yang melihat sisi kasus tersebut dengan positif dengan membandingkan kasus-kasus pornografi lainnya.

Semua ini menyangkut keamanan RSDC Wisma Atlet Kemayoran dan

banyak memiliki tanggapan negatif terhadap rumah sakit tersebut. Dengan beredarnya informasi terkait perawat dengan pasien dirumah sakit covid terbesar yang berada di Jakarta kini menjadi bahan perbincangan masyarakat Indonesia khususnya di ruang lingkup RSDC Wisma Atlet Kemayoran. Hal tersebut membuat masyarakat berasumsi cepat dalam menanggapi informasi yang beredar. Dari informasi yang beredar dimasyarakat kini memiliki dampak buruk bagi relawan wisma atlet dalam menanggapi sebuah masalah pemberitaan yang mencangkup citra RSDC Wisma Atlet Kemayoran. Mudahnya informasi yang menyebar memberikan dampak besar pada kemajuan penyampaian komunikasi, beredarnya pemberitaan skandal seks tersebut juga dilakukan oleh pelaku yang merupakan pasien covid melalui media sosial yaitu dengan cara mengunggah pesan singkat di akun twitternya.

Twitter adalah salah satu aplikasi jejaring sosial andalan dan penuh sumber informasi yang mengenai peristiwa dunia. Mulai dari berita terbaru yang ada di Indonesia, cuaca, politik, hingga seputar olahraga dan informasi apapun yang terjadi di dunia ini, pasti ada Twitter terlebih dahulu dalam informasinya. Jejaring sosial dalam menggunakan Twitter ini juga kita bisa berinteraksi dengan siapa saja bisa mendapatkan informasi lebih mudah dan bisa diakses dimana pun. Bahkan dalam pemberitaan di Twitter ini lebih dulu terupdate atau lebih cepat dalam penyampaian informasinya pada masyarakat. Jejaring sosial merupakan situs di mana setiap orang bisa membuat halaman web pribadi, kemudian terhubung dengan teman-teman untuk berbagi informasi dan berkomunikasi. Jika dalam kehidupan sehari-hari kita tidak bisa menyampaikan pendapat secara terbuka

karena satu sama lain hal, halnya apabilakita menggunakan media sosial. Kita bisa menulis apa saja yang kita mau atau kita bebas mengomentari apapun yang ditulis atau disajikan orang lain.

Setelah beredarnya pemberitaan terkait dengan informasi yang viral dengan isi chat tersebut, membuat masyarakat bertanya-tanya dan cepat mengambil asumsi negatif terhadap berita yang trending topik, marak, dan ramai diperbincangkan. Mendapatkan sebuah informasi dari sebuah media sosial kini juga sangat dimanfaatkan oleh khalayak milenial zaman sekarang siapa yang tidak tau dengan twitter. Tanggapan masyarakat terhadap berita yang sudah tersebar luas membuat masyarakat tidak percaya dengan kasus tersebut banyak memberikan tanggapan yang sangat menyudutkan terhadap rumah sakit dan relawannya. Indikasi besarnya tanggapan masyarakat tentang berita dan artikel perilaku perbuatan asusila yang mengandung pornografi yang diberitakan disemua media sosial. Kepercayaan masyarakat kini sangatlah penting dalam membangun reputasi rumah sakit dalam memberikan suatu pelayanan dan keamanan.

Dari uraian tersebut akan sangat menarik untuk diteliti terutama dalam bagaimana proses penyampaian informasi yang dapat merubah tanggapan negatif masyarakat terhadap citra rumah sakit wisma atlet yang dilakukan Relawan Wisma Atlet Jakarta kepada masyarakat tentang berita-berita yang sudah beredar di Ruang Lingkup Wisma Atlet serta bagaimana respon dari masyarakat akan hal tersebut. Untuk itu penulis mengambil berjudul: “Eksternal Relations Humas Rumah Sakit Darurat Covid Wisma Atlet Kemayoran Dalam Mempertahankan Citra”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin menjabarkan pokok permasalahan dalam penelitian ini dalam sebuah pertanyaan masalah, yaitu:

1. Bagaimana Eksternal Relations Humas RSDC Wisma Atlet Kemayoran Dalam Mempertahankan Citra ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran dari pertanyaan penelitian diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Mengetahui Eksternal Relations Humas RSDC Wisma Atlet Kemayoran Dalam Mempertahankan Citra

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis menyadari adanya manfaat yang akan diberikan dari penelitian ini, antara lain:

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian ilmiah dalam bidang ilmu komunikasi untuk khususnya bidang kehumasan tentang humas dalam mempertahankan citra RSDC Wisma Atlet Kemayoran. Dalam bentuk penelitiannya, komunikasi yang dilakukan humas wisma atlet dalam menjaga reputasi rumah sakit dengan meningkatkan pelayanan dan keamanan.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi humas dalam menjaga reputasi rumah sakit untuk masyarakat pasca pemberitaan yang sudah beredar dimasyarakat dan memulihkan reputasi dan mengembalikan rasa kepercayaan terhadap masyarakat di ruang lingkup RSDC Wisma Atlet Kemayoran.

Khususnya bagi masyarakat dalam menyadari kepentingan kesehatan mereka dengan banyaknya kejadian penyakit virus yang banyak.

