

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepercayaan publik menjadi salah satu komponen kunci keberhasilan suatu organisasi, khususnya di bidang pelayanan kesehatan, dalam konteks rumah sakit, kepercayaan ini sangat penting karena berkaitan dengan mutu pelayanan yang diterima masyarakat dan pasien. Rumah sakit berperan penting dalam menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai dan mendapat anggaran dari pemerintah untuk operasionalnya, dan diharapkan dapat berfungsi sebagai “Rumah Sehat” yang meningkatkan kesehatan pasien, staf internal rumah sakit, dan masyarakat sekitar.

Rumah sakit juga sebuah institusi yang sangat kompleks, disebabkan padat tenaga kerja, juga padat modal dan teknologi, rumah sakit dalam hal ini merupakan badan sosial yang tidak hanya memberikan pelayanan medis yang bermutu tetapi juga untuk membina hubungan positif dengan masyarakat sekitar, termasuk pasien dan keluarganya. Memasuki era globalisasi dan informasi yang cepat, reputasi suatu organisasi, terutama lembaga pelayanan publik yaitu rumah sakit sangat rentan terhadap berbagai ancaman termasuk situasi yang merusak kepercayaan publik.

Terlihat pada Rumah Sakit Arun, yang mengalami beberapa situasi buruk seperti, kasus penyelewengan dana, yang melibatkan Hariadi, mantan Direktur Rumah Sakit Arun Lhokseumawe, serta Suadi Yahya, Wali Kota Lhokseumawe yang pernah menjabat selama dua periode 2012–2017 dan 2017–2022.

keduanya diduga memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan keuangan rumah sakit, yang kemudian berujung pada penyimpangan.

Hariadi dan Suadi Yahya dinyatakan bersalah karena melanggar Pasal 3 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Pasal 55 Ayat (1) KUHP. Putusan tersebut ditetapkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia melalui putusan Nomor 5562 K/Pid.Sus/2024. Sementara itu, Suadi Yahya juga dijatuhi hukuman berdasarkan putusan Mahkamah Agung Nomor 6971 K/Pid.Sus/2024. Kasus ini menunjukkan bahwa pengelolaan yang dilakukan oleh Hariadi dan Suadi Yahya selama masa jabatan mereka belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, transparan, dan bertanggung jawab.

Hal ini tentu menjadi sorotan publik, dan menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai tata kelola perusahaan serta dampak terhadap pelayanan kesehatan pada tahun 2023 tersebut (29 Januari, 2024 AJNN News). Rumah Sakit Arun Lhokseumawe juga pernah di keluhkan oleh masyarakat tentang pelayanan dan tempat yang kurang memuaskan, salah satu warga yang sedang merujuk anaknya di Rumah Sakit Arun, mengatakan bahwa kamar tempat anak nya dirawat sangat tidak nyaman karena berbau. Putra (2017)

Kemudian Rumah Sakit Arun juga pernah juga ada tudingan manipulasi hasil visum dari kasus penganiayaan di Lhokseumawe. Kasus-kasus di atas tersebut dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap Rumah Sakit Arun Lhokseumawe, untuk itu *public relations* menjadi solusi untuk memperbaiki, meningkatkan kepercayaan publik kembali.

Public relations menjadi peran yang sangat penting dalam menangani kasus *negatif* pada Rumah Sakit Arun, adanya *public relations* untuk membangun dan mempertahankan hubungan timbal balik antara organisasi, dan masyarakat. Dengan kata lain *public relations* digunakan untuk menjalin komunikasi, proses *public relations* juga bisa dideskripsikan sebagai *Research* yaitu penelitian, *Planning*, yaitu perencanaan, *Action* yaitu tindakan dan *Evaluation* yaitu evaluasi, *Public relations* menjadi hal yang sering sekali kita dengar di setiap lembaga pemerintahan, lembaga perusahaan, maupun lembaga pendidikan.

Public relations mempunyai peran penting dalam setiap institusi, karena *public relations* merupakan salah satu cara untuk membentuk citra suatu perusahaan, baik *negatif*, maupun positif, *public relations* biasanya mempunyai hubungan yang luas dalam meningkatkan kepercayaan publik. Salah satu fungsi *public relations* menciptakan opini publik yang memiliki *good will* atau kemauan yang baik dalam berpartisipasi, oleh karena itu *public relations* tidak bisa terlepas dari opini publik, karena kinerja *public relations* menjadi salah satu aset penting dalam sebuah perusahaan yang harus dibangun dan dipertahankan, kinerja humas pada suatu institusi umumnya berperan penting dalam mendukung pelaksanaan institusi dengan tujuan mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh institusi tersebut.

Tentunya dalam menangani sebuah kasus *negatif* tersebut, *public relations* harus memiliki yang namanya strategi, strategi itu pola tindakan yang muncul baik secara sadar maupun tidak sadar yang mengarah pada pencapaian tujuan

organisasi, strategi tidak hanya hasil perencanaan formal, tetapi juga hasil dari tindakan nyata yang terbentuk selama implementasi.

Strategi *public relation* sangat diperlukan dalam menangani permasalahan yang ada di Rumah Sakit Arun, agar meningkatnya kepercayaan publik, *public relations* harus mampu memiliki strategi yang berorientasi pada publikasi pada segala informasi dan konfirmasi, demi meminimalisir atas kasus-kasus yang *negative* terhadap rumah sakit Arun.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti melihat ada beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Arun, namun terdapat upaya penanganan yang dilakukan untuk memulihkan dan meningkatkan kepercayaan publik, seperti melalui pemanfaatan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial hal ini sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan salah satu pegawai, Jarmi. Realitas ini menarik untuk dikaji, terutama untuk memahami mengapa masyarakat Lhokseumawe dan sekitarnya masih tetap mempercayakan masalah kesehatan mereka pada Rumah Sakit Arun setelah beberapa insiden yang terjadi. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin mengetahui Strategi *Public Relations* apa yang rumah sakit Arun Lhokseumawe terapkan dalam meningkatkan kepercayaan Publik.

1.2 Fokus Penelitian

1. Strategi Public Relations Model P.e.n.c.i.l.s. (Liu et al., 2017)

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| a. <i>Publications</i> | e. <i>Inform or Image</i> |
| b. <i>Event</i> | f. <i>Lobbying and Negotiationn</i> |
| c. <i>News</i> | g. <i>Social Responsibility</i> |
| d. <i>Community Involment</i> | |

2. Rumah Sakit Arun Lhokseumawe
3. Konsep meningkatkan kepercayaan publik, (Gary Armstrong ,2014)

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian tersebut, selanjutnya dibuat rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu ”Bagaimana strategi public relations Rumah Sakit Arun Lhokseumawe dalam meningkatkan kepercayaan publik?”

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian harus memiliki tujuan yang jelas agar penelitian ini mempunyai sasaran yang tepat, mengacu pada konteks penelitian dan fokus penelitian yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan dilakukannya ini adalah untuk mengetahui strategi *public relations* Rumah Sakit Arun Lhokseumawe dalam meningkatkan kepercayaan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi, khususnya tentang strategi *public relations*.

- b. Menjadi wawasan bagi peneliti dalam lebih memahami tentang strategi *public relations* Rumah Sakit Arun Lhokseumawe dalam meningkatkan kepercayaan publik.
 - c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi.
2. Manfaat praktis
- a. Hasil penelitian ini memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca tentang meningkat kepercayaan publik dengan strategi *publik relation* .
 - b. Penelitian ini juga menjadi referensi penelitian selanjutnya sebagai referensi penelitian terdahulu.