

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini masalah kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Kesehatan adalah hak setiap orang, dimana kebutuhan untuk hidup sehat merupakan salah satu kebutuhan pokok minimal yang harus dipenuhi oleh seseorang maupun bagi masyarakat, karena kesehatan merupakan suatu produk yang tiada hentinya serta hasil pembinaan yang menyatu antara jasmani, sehat rohani dan sehat sosial.

Bagi anggota masyarakat pelayanan jasa kesehatan juga merupakan kebutuhan yang bersifat mendesak dan harus dipenuhi, karena sektor pelayanan kesehatan saat ini sudah semestinya mendapatkan perhatian khusus dan mudah terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kemudahan untuk mengakses informasi seiring dengan meningkatnya pendidikan dan ilmu pengetahuan menuntut masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terbaik.¹

Humas dalam sebuah instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara instansi dengan publiknya. Peran Humas bagi rumah sakit sangat penting dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Selain sebagai ujung tombak dalam program atau kegiatan yang dilakukan aspek hubungan eksternal maupun internal. Hal ini dikarenakan humas memiliki fungsi dan peran untuk menyelenggarakan komunikasi dua arah secara timbal balik antara instansi dengan publiknya.

Humas berperan dalam memberikan informasi yang disampaikan melalui sebuah media yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Informasi adalah suatu usaha untuk memberikan penerangan atau pemberitahuan yang diberikan masyarakat bisa mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Rumah Sakit ini merupakan sebuah instansi milik Pemerintah Provinsi Riau yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau beroperasi pada tanggal 5 Juli

¹ Suci Adhiani, "Peran Humas Sakit Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan yang Prima dan Islami Di Pekanbaru"(Skripsi Universitas Riau, 2017), 1

1984, sejak tahun 2002 Rumah Sakit Jiwa Tampan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Daerah tipe A. Dibawah pemerintahan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 tahun 2002 tanggal 10 Desember 2002.²

Sebagai sebuah instansi milik pemerintah Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam melayani kebutuhan informasi yang berhubungan dengan layanan kesehatan agar mengetahui dan memahami kagiatan dan prosedur kebijakan dari Rumah Sakit Jiwa Tampan dengan menggunakan media.

Kegiatan yang dilaksanakan Humas adalah salah satunya memberikan informasi kepada seluruh pasien/keluarga pasien dan masyarakat umum yang bertujuan memberikan informasi tentang pelayanan apa saja yang disediakan oleh RS Jiwa. Adapun informasi yang diberikan mengenai pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada pasien jiwa dan pasien non jiwa. Adapun pelayanan kesehatan bagi pasien non jiwa RS Jiwa Tampan sudah menyediakan berbagai pelayanan pengobatan seperti Klinik kesehatan tumbuh kembang anak, klinik kesehatan gigi dan mulut, klinik kesehatan kulit, dan lain sebagainya.

Dengan adanya keberadaan humas pada Rumah Sakit Jiwa Tampan akan menciptakan suatu sistem informasi yang lengkap dan berperan menyebarkan informasi secara tepat, cepat dan aktual yang berguna menjadi dasar pengambilan keputusan sesuai dengan kondisi yang berkembang. Dalam hal ini humas mampu bertindak sebagai pemberi data atau informasi untuk mencegah adanya kesalahan informasi, upaya memberikan informasi kegiatan dan prosedur kerja kehumasan yang ditujukan kepada publik internal maupun publik eksternal.

Humas sebagai saluran komunikasi instansi dengan tugasnya mengkomunikasikan informasi tentang layanan kesehatan dan produk RS Jiwa Tampan sangatlah strategis dan penting agar pasien/keluarga pasien dan masyarakat umum bisa memahami dan mengerti apa saja hak dan kewajiban bagi seorang pasien RS Jiwa Tampan. Tujuan humas RS Jiwa Tampan disini, agar pasien memahami dan mengerti tentang informasi yang disampaikan. Menurut Edward dalam Ruslan ada tiga kegiatan humas :

² Profil Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, 1

1. Memberikan informasi atau penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung,
3. Berupaya untuk menginterpretasikan sikap dan perbuatan masyarakat suatu lembaga dengan sikap suatu lembaga dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dalam menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut diatas, diperlukan komunikasi yang mampu menjembatani antara Rumah Sakit Jiwa Tampan kepada publiknya. Baik internal maupun eksternal, untuk itu diperlukan model komunikasi. Model komunikasi sangat penting menurut Wiseman dan Barker³ karena fungsi untuk melukiskan proses komunikasi, menunjukkan hubungan visual untuk memperbaiki kemacetan komunikasi. Model komunikasi mampu menjelaskan fenomena yang ada untuk memasukkan unsur-unsur penting dari semua fenomena komunikasi yang dijalankan oleh Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Berdasarkan hal tersebut penulis menanggapi ini adalah salah satu fenomena menarik untuk diteliti yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi penulis dan pembaca. Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik meneliti dalam suatu kajian ilmiah mengenai “**Model Komunikasi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Informasi Kepada pasien**”.

B. Penegasan Istilah

1) Peran

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan maka dia menjalankan suatu peran.⁴

³ Dedy, Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2007), 133

⁴ Soejono, Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta Rajawali Pers, 2009), 268

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Humas

Humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/organisasi) yang bertujuan menumbuhkan saling pengertian, saling percaya dan saling membantu/kerja sama.⁵

3) Informasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Informasi adalah penerangan, pemberitahuan.⁶

4) Pasien

Pasien adalah seseorang yang memperoleh pelayanan tinggal atau dirawat pada suatu unit pelayanan kesehatan tertentu.⁷Jadi dengan kata lain pasien adalah adalah setiap orang yang memerlukan atau melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan di suatu tempat,yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau orang yang ahli dalam bidangnya.

5) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah salah satu institusi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan kesehatan bersifat dasar spesialisik dan subspecialistik yang terletak di Jl. HR Soebrantas KM 12,5 kecamatan Tampan Pekanbaru.⁸

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Model Komunikasi Humas Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Informasi kepada pasien?

⁵ Frida, Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor : Ghalia Indonesia dengan UMM Press , 2004), Hlm. 10

⁶ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta.Pusat Bahasa , 2008), Hlm. 909

⁷ <http://kbbsi.web.id/pasien/08/11/17>

⁸Pempro Riau, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru* (2010), Hlm. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Model Komunikasi Humas Rumah Sakit Tampan Provinsi Riau Dalam Memberikan Informasi kepada pasien.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

- 1) Untuk menambah dan memperluas pengetahuan dalam bidang komunikasi.
- 2) Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi khususnya bidang konsentrasi Hubungan Masyarakat yang berminat meneliti masalah yang sama, dan sebagai bahan perbandingan.
- 3) Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui bagaimana informasi yang diberikan Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

b. Secara Praktis

- 1) Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan mengenai pemberian informasi yang diberikan humas kepada pasien di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau..
- 2) Sebagai syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada konsentrasi *Public Relations* (Humas) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan diuraikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi Penelitian yaitu Rumah Sakit Jiwa Tampan, Visi dan Misi Rumah Sakit Jiwa Tampan, Struktur organisasi dan Motto Rumah Sakit Jiwa Tampan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan Kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.