

Strategi Manajemen Komunikasi Dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Rendahnya Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Abdul Manaf Kota Jambi

Dedek Kusnadi

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: dedekkusnadi@uinjambi.ac.id

Abstract: Trust in the context of communication is a description of the hope that words, promises, verbal or written statements from other individuals or groups can be trusted. In an organization or institution, trust is the most important capital in its survival. Organizations or institutions will not be able to survive for long if they do not gain the trust of the community. This public trust will be one of the factors in the occurrence of a crisis. For this reason, it is considered very important for communication strategies in dealing with crises that occur in institutions and organizations. The crisis of confidence experienced by most government hospitals regarding the quality of health services has an impact on the existence and existence of Abdul Manaf Hospital, Jambi City, which incidentally is also the core of public health services in Jambi City. With the increasingly mushrooming growth of competitors such as private clinics and hospitals, this is used as a benchmark for continuous improvement in service quality. The tendency of people to prefer clinics, private hospitals or to seek treatment in extreme conditions abroad, this is evidence that government hospitals are starting to be abandoned by the public in entrusting their health. The communication strategy of government hospital public relations practitioners must be able to overcome this so that it does not have a broad impact on the continuity of health institutions in Indonesia.

Keywords: Communication management strategy, public trust, crisis in the quality of government public services

Abstrak: Kepercayaan dalam konteks komunikasi merupakan gambaran harapan bahwa perkataan, janji, pernyataan lisan atau tertulis dari individu atau kelompok lain dapat dipercaya. Dalam suatu organisasi atau lembaga, kepercayaan merupakan modal terpenting dalam kelangsungan hidupnya. Organisasi atau lembaga tidak akan mampu bertahan lama jika tidak mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan masyarakat inilah yang akan menjadi salah satu faktor terjadinya krisis. Untuk itu dinilai sangat penting bagi strategi komunikasi dalam menghadapi krisis yang terjadi pada institusi dan organisasi. Krisis kepercayaan yang dialami sebagian besar rumah sakit pemerintah terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdampak pada eksistensi dan keberadaan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi yang notabene juga merupakan inti pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Jambi. Dengan semakin menjamurnya pertumbuhan kompetitor seperti klinik swasta dan rumah sakit, hal ini dijadikan sebagai tolak ukur perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Kecenderungan masyarakat yang lebih memilih klinik, rumah sakit swasta atau berobat dalam kondisi ekstrim ke luar negeri, hal ini menjadi bukti bahwa rumah sakit pemerintah mulai ditinggalkan masyarakat dalam mempercayakan kesehatannya. Strategi komunikasi praktisi humas rumah sakit pemerintah harus mampu mengatasi hal tersebut agar tidak berdampak luas terhadap kelangsungan institusi kesehatan di Indonesia.

Kata Kunci: Strategi manajemen komunikasi, kepercayaan masyarakat, krisis kualitas pelayanan publik pemerintah

PENDAHULUAN

Pandangan tradisional selama ini terhadap arti kesehatan selalu diukur dari aspek negatifnya saja, seperti angka kesakitan, kecacatan dan mortalitas. Melalui paradigma sehat, kesehatan sudah tidak dipandang lagi sebagai bebasnya dari penyakit, tetapi sebagai sumber daya yang memberikan kemampuan kepada individu, kelompok organisasi dan masyarakat

untuk mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan dan lingkungannya. Paradigma baru ini berorientasi kepada nilai positif dari kesehatan dengan meningkatkan kesadaran betapa pentingnya kualitas hidup sehat seoptimal mungkin.

Dalam hal ini, rumah sakit berfungsi sebagai organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit diharapkan mampu berfungsi sebagai 'rumah sehat' yang melaksanakan kegiatan promotif bagi kesehatan pasien, internal rumah sakit (staf rumah sakit), dan masyarakat di wilayah cakupannya. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit dapat memuaskan bagi pengguna jasa tersebut. Kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit yang baik dinilai dari fasilitas yang memadai, keramahan pihak rumah sakit, ketanggapan, dan kemampuan ahli medis serta kesungguhan petugas dalam merawat dan menjaga harmonisasi hubungan dengan pasiennya. Organisasi kesehatan seperti rumah sakit harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan kesehatan. Mengingat bahwa kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik untuk dikembangkan pada saat sekarang ini. Ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berlomba-lomba menunjukkan eksistensinya dalam memberikan kontribusi di dunia kesehatan. Bahkan di Indonesia, pengembangan rumah sakit sudah menuju pada taraf internasional. Rumah sakit swasta maupun milik pemerintah berusaha untuk menjangkau pasien sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemajuan tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik, menimbulkan kecenderungan masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik. Keberadaan rumah sakit pemerintah dan swasta serta munculnya klinik-klinik kesehatan menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pengelola rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Setiap instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan memiliki tujuan yang sama yakni memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat yang dilayani dengan harapan masyarakat yang dilayani akan mendapat kepuasan dalam menerima pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manaf Kota Jambi merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum Pemerintah yang ada di Kota Jambi. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Jambi merupakan Rumah Sakit Umum Pemerintah tipe C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 150 tempat tidur. RSUD Kota Jambi merupakan rumah sakit yang berdiri di atas tanah seluas 2 Ha, RSUD Kota Jambi menghadirkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai antara lain Dokter Umum dan Dokter Spesialis baik menetap dan reveral, Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, Apotek 24 Jam, Radiologi 24 Jam, Laboratorium 24 Jam, Fisioterapi RSUD Abdul

Manaf Kota Jambi merupakan instansi pelayanan publik dibidang kesehatan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Jambi. Dimana organisasi pemerintah ini berhubungan langsung terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan juga adanya kepercayaan masyarakat terhadap tindakan medis, maka RSUD Abdul Manaf Kota Jambi terus berbenah dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik terhadap masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Jambi tidak lepas dari berbagai keluhan dari pelanggan yang menerima pelayanan kesehatan tersebut. Banyaknya keluhan yang timbul dari pelayanan yang mungkin kurang maksimal dari petugas medis maupun pihak manajemen rumah sakit, mengakibatkan munculnya krisis yang kemudian berkembang ke lingkungan eksternal yang lebih luas dan memberikan dampak bagi citra pemerintahan secara global. Sehingga juga mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah tersebut. Maka pemahaman yang berkembang selanjutnya adalah rendahnya kualitas pelayanan rumah sakit pemerintah, bila dibandingkan dengan rumah sakit milik swasta. Timbul kecenderungan dalam masyarakat yang berfikir bahwa rumah sakit pemerintah tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga harapan mereka sebagai penerima pelayanan tidak dapat terpenuhi. Pandangan masyarakat terhadap pemberitaan yang sudah sampai ke publik eksternal mendesak pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi untuk mengkaji kembali kebijakannya dan perlu meluruskan pemahaman masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan dari 3 (tiga) aspek kajian yang memungkinkan timbulnya krisis kepercayaan yang berdampak global terhadap institusi pemerintahan. Beberapa aspek kajian tersebut adalah: *Pertama*, Aspek persepsi pelayanan rumah sakit. Dalam hal ini peneliti mewawancarai direktur RSUD Abdul Manaf Kota Jambi selaku pimpinan dan bagian kehumasannya yang berhubungan langsung terhadap penanganan krisis yang ada pada rumah sakit. Dalam pembahasannya, direktur RSUD Abdul Manaf Kota Jambi menyikapinya dengan baik terhadap krisis kepercayaan yang sudah terlanjur berkembang di masyarakat, tergantung bagaimana rumah sakit terus berbenah untuk mewujudkan citra yang baik di mata masyarakat. Karena tidak semua rumah sakit pemerintah yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah. *Kedua*, Aspek persepsi kualitas tenaga medis. Melakukan observasi untuk

mengetahui pandangan tenaga medis dalam menghadapi situasi krisis kepercayaan masyarakat untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit milik pemerintah. Dalam hasil observasi terhadap beberapa tenaga medis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis akan memberikan pengaruh terhadap intensi pasien untuk datang kembali berobat. Faktor hubungan dan kedekatan secara emosional dapat mempengaruhi dan mensugesti pasien untuk mempercayakan kesehatannya. *Ketiga*, Aspek persepsi masyarakat pengguna layanan. Observasi dan wawancara terhadap sumber pandangan masyarakat yang terbentuk mengenai pemahaman bahwa rumah sakit pemerintah memiliki kualitas pelayanan yang rendah. Menjadi bahasan yang menarik karena tingkat pendidikan masyarakat mempengaruhi tingkat kebutuhan pengguna layanan dalam menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Munculnya krisis kepercayaan masyarakat mengenai rendahnya kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit pemerintah yang dalam pembahasan kali ini berdampak pada RSUD Abdul Manaf Kota Jambi yang juga merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Sawahlunto. Kecendrungan pemahaman yang ada pada masyarakat sekarang ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi sangat rendah. Krisis kepercayaan terhadap kinerja pusat pelayanan kesehatan milik pemerintah khususnya rumah sakit sudah berlangsung sejak lama, pandangan masyarakat ini sepertinya sudah turun temurun dan mengalir sampai ke generasi berikutnya. Dari penelitian yang dilakukan dalam kajian aspek masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan rumah sakit, masih terdapat banyak kritik dan masukan terhadap rumah sakit pemerintah, baik itu melalui survei, observasi dan wawancara langsung dengan pengguna jasa. Pada umumnya mereka mengeluhkan pelayanan yang berbelit-belit, petugas yang tidak ramah, serta fasilitas yang belum memenuhi standar operasional minimal.

Berbagai pengaruh timbul akibat adanya isu tentang kualitas pelayanan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi yang rendah. Implikasi negatif dan positif muncul, dan dapat diidentifikasi dalam menyelesaikan permasalahan ini. Akibat yang ditimbulkan oleh isu ini jika dipandang pada sisi pengaruh negatif terhadap RSUD Abdul Manaf Kota Jambi sangatlah banyak, diantaranya :

1. Merusak citra instansi pemerintah sebagai pelayan publik.
2. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap tindakan-tindakan medis yang disediakan oleh pelayanan kesehatan milik pemerintah, dan lebih memilih alternatif

pengobatan non medis atau bahkan beralih pada pelayanan kesehatan milik swasta atau kompetitor yang mungkin akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

3. Berkurangnya PAD (Pendapatan Asli Daerah) Kota Jambi dan Pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi diharapkan cepat tanggap dalam menghadapi krisis ini. Penyelesaian sampai tuntas oleh pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi, diharapkan agar perspektif yang sudah berkembang dimasyarakat tidak lagi menjadi suatu pemahaman negatif yang mendasar dan mengendap di pikiran seluruh masyarakat. Karena ketika publik mulai dihantui keragu-raguan dan pesimisme, itu artinya organisasi sedang mengalami krisis kepercayaan.

Menurut Emeraldi C. Dan Rulli N. (2008:30), sebagai faktor sebab akibat, krisis kepercayaan dimulai dari adanya gangguan pada hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, baik gara-gara kelalaian organisasi itu sendiri maupun karena tekanan eksternal. Selama ini langkah yang diambil oleh RSUD Abdul Manaf Kota Jambi demi terciptanya percepatan perkembangan infrastruktur dan fasilitas layanan, pihak manajemen terus berbenah ke arah yang lebih baik. Sebagai salah satu programnya adalah membentuk Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

Sistem keuangan swakelola ini diharapkan mampu memangkas birokrasi yang berbelit-belit dalam sistem pengadaan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Manaf Kota Jambi. Namun, perlu ditinjau kembali bahwa penyebab lain dari krisis kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi adalah dari sisi petugas medis yang berhubungan langsung dengan pasien. Artinya pembenahan terhadap internal baik pada staff fungsional maupun struktural manajemen juga telah dilakukan. Pelatihan perubahan mindset untuk internal institusi sudah dilakukan rutin dalam jangka waktu tertentu, ini dinilai penting untuk mengingatkan kembali betapa pentingnya kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, dan penuh perhatian kepada pasien. Karena intensi pasien untuk datang kembali berobat, itu akan menjadi tolak keberhasilan petugas medis dalam melayani pengguna jasa (pasien). Peran humas disini tidak hanya pendekatan eksternal saja, tetapi juga melakukan pendekatan terhadap internal seperti karyawan dan petugas medis RSUD Abdul Manaf Kota Jambi.

Realisasi dan implementasi program manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi sebelumnya memang sudah melalui pemikiran dan pertimbangan yang panjang. Tidak dapat dipungkiri bahwa peran humas RSUD Kota Jambi dalam menghadapi krisis juga harus memiliki alternatif lain agar pencitraan institusi ini lebih meningkat dimata masyarakat.

Sehingga dampak positif dalam menjaga hubungan publik ini pun akan semakin besar pula demi kelangsungan dan eksistensi rumah sakit pemerintah khususnya RSUD Abdul Manaf Kota Jambi. Kebijakan pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi, harus dapat memberi keuntungan dan terhindar dari konflik selanjutnya.

Humas memberikan andil besar dalam menyusun strategi public relations demi terciptanya kebijakan baru yang akan membawa nama baik terhadap institusi. Beberapa strategi dan langkah-langkah yang bagi penulis bisa menjadi bahan pertimbangan pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi khususnya bagian Humas RSUD Abdul Manaf Kota Jambi adalah sebagai berikut :

1. Pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Sawahlunto mengadakan audit internal dalam usaha mengidentifikasi pokok permasalahan terjadinya krisis kepercayaan. Pihak interen organisasi harus meninjau kembali sejauhmana proses pemberian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat bisa sampai dan tepat sasaran sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Pembenahan sistem kerja para medis dan pihak manajemen harus mengacu kepada kualitas pelayanan terbaik (service excellent).
2. RSUD Abdul Manaf Kota Jambi bekerja sama dengan media dalam pemberitaan dan penyebaran informasi yang mungkin akan membantu masyarakat mendapatkan informasi kesehatan, fasilitas dan pelayanan terbaik yang telah direstrukturisasi ke arah yang lebih baik oleh pihak RSUD Abdul Manaf Kota Jambi. Mengeluarkan press release untuk meluruskan perspektif negatif yang sudah berkembang di masyarakat dengan data-data yang lengkap hasil dari audit internal organisasi. Penjelasan yang menyeluruh dan transparan dari kinerja tenaga medis ataupun aparatur pemerintahan bidang pelayanan kesehatan, diharapkan mampu menjadi pengetahuan dan pemahaman positif bagi masyarakat.
3. Peningkatan pemanfaatan layanan information center dan customer care pada RSUD Abdul Manaf Kota Jambi sebaiknya jadi pertimbangan pihak manajemen untuk menampung pengaduan serta keluhan dari masyarakat seputar pelayanan yang mereka terima. Layanan pengaduan dan keluhan yang dibentuk diharapkan mampu merespon dengan cepat seluruh pengaduan dan keluhan masyarakat sehingga tidak timbul lagi pandangan masyarakat akan pelayanan yang berbelit-belit dan bertahap.
4. Membentuk tim survei terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari survey dapat membantu pihak manajemen RSUD Abdul Manaf Kota Jambi dalam mengidentifikasi masalah baik itu dari pihak internal atau publik eksternal yang menerima pelayanan kesehatan langsung. Survey juga akan menjadi tolak ukur keberhasilan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi dalam

memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat dibidang kesehatan.5.Pencitraan.Mengingat betapa pentingnya sebuah pencitraan dalam pemerintahan untuk memberikan pemahaman positif di masyarakat, maka timbul perspektif bahwa citra tersebut merupakan sasaran kehumasan.Sebagai praktisi humas, kitasenantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu.

Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi institusi seperti RSUD Abdul Manaf Kota Jambi untuk menutup-nutupisuatu fakta, oleh karena itu, pada personel kehumasan pemerintah khususnya humas RSUD Abdul Manaf Kota Jambi kini dituntut untuk mampu memahami pesan demi menjaga reputasi atau citra. Pencitraan bisa dilakukan denganberbagai publikasi terhadap keberhasilan-keberhasilan yang telah dicapai RSUD Kota Jambi, kemudian mengedepankan keunggulan dan cirikhas pelayanan yang ada pada institusi.

KESIMPULAN

Dalam penjabaran alternatif perencanaan dalam manajemen krisis kepercayaan masyarakattentang kualitas rumah sakit pemerintah yang rendah, maka implementasi program diperlukan dalam membendung perspektif masyarakat tersebut agar tidak menjadi suatu kekhawatiran. Seluruh alternatif yang tersedia dapat diterapkan, yang terpenting adalah bagaimana pemerintah (pihak RSUD Abdul Manaf Kota Jambi) mampu menjawab dan merespon secara cepat setiap pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Sehingga masyarakat/ pelanggan mampu memberikan kepercayaan pelayanan kesehatan mereka pada RSUD Abdul Manaf Kota Jambi. Komunikasi yang baik, sangatlah menentukan keberhasilanpihak rumah sakit dalam menyampaikan pesan-pesan kesehatan bagi masyarakat serta pelanggan. Dalam hal ini, secara otomatis praktisi humas yang ditunjuk sebagai tim penanggulanga krisis harus mampu menentukan tujuan yang akan dicapai dalam penyelesaian kasus. Kemudian humas menyusun langkah-langkah dan program untuk mengendalikan krisis tersebut. Pentingnya komunikasi internal yang bertujuan untuk memberikan semangat kepada seluruh karyawan rumah sakit untuk memperkokoh kualitas pelayanan kepada penerimalayanan. Sedangkan komunikasi eksternal perlu ditingkatkan untuk tujuan membina hubungan baik antara institusi pemerintahan khususnya rumah sakit pemerintah dengan masyarakat dalam mewujudkan kehidupan yang lebih baik danmenumbuhkan rasa saling pengertian dan memahami dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro,M. Linggar. 2002. Teori dan Profesi Kehumasan. Jakarta:Bumi Aksara Chatra,
- Dwi Haryono, Wiratno. 1998. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual, Wahan, 1(1)
- Effendi,Onong Uchjana.1993.Human Relations dan Public Relations. Bandung: CV. Mandar Maju SIMBOL(JurnalAdministrasi Publik dan Pemerintahan) : Vol01, No. 01(Januari) 202243
- Emeraldi & Rulli Nasrullah, 2008. Public Relations “Strategi Kehumasan dalam MenghadapiKrisis”.Bandung: PT. SalamadaniPustaka Smesta
- Parasuramant, A; Zeithaml, VA; Berry, LL. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scalefor Measuring Consumer Perception of Services Quality. Journal of Ratailing
- Ruslan, Rosady. 2003. Manajemen Public Relation Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.RSUD Sawahlunto. 2018. Laporan Tahunantahun 2018:www.rsudsawahlunto.com