

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini kemajuan teknologi sangat berkembang pesat sehingga mengakibatkan perubahan sedemikian cepat menuntut manusia untuk dapat selalu berinovasi. Kemajuan teknologi juga dapat memengaruhi berbagai aspek yang membuat masyarakat memilih sesuatu yang instan tanpa adanya suatu proses. Aspek yang menjadi perhatian serius di masyarakat yaitu mengenai pelayanan, terutama pelayanan kesehatan (Riastyo, 2020). Kualitas pelayanan yang diterima dari satu instansi kesehatan yang satu dengan instansi yang lain kini selalu menjadi hal yang banyak dibandingkan oleh masyarakat. Instansi kesehatan dengan tingkat pelayanan yang terbaik akan dipilih oleh masyarakat walaupun biaya yang dikeluarkan lebih besar karena yang utama adalah rasa kepuasan dan hubungan yang baik yang diperoleh dari pelayanan yang prima.

Adanya tingkat kepuasan serta hubungan yang baik maka akan tercipta opini publik yang baik yang dapat memberikan keuntungan bagi instansi kesehatan tersebut. Hubungan yang baik antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan akan dapat membantu terwujudnya tujuan instansi dan kepuasan bersama (Kholisoh, 2015). Oleh karena itu diperlukan suatu divisi kerja yang mampu menjadi penghubung atau mediator untuk menjadi penghubung antara *top manajemen* dan *stakeholder*. Dari sinilah

keberadaan Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* difungsikan melalui hubungan-hubungan yang baik antara instansi kesehatan dengan masyarakat sebagai juru bicara yang mewakili instansi menyampaikan suatu informasi, pembentuk citra dan opini publik, serta menampung dan mengevaluasi pendapat pengaduan mengenai layanan kesehatan dari masyarakat.

Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relations* adalah sebuah alat manajemen yang struktural dan merupakan bagian integral dari suatu organisasi/perusahaan, mempunyai peran dan kontribusi yang dapat menjadi penentu keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai visi, misi serta tujuan utama dari suatu organisasi atau perusahaan (Ardhoyo, 2013). Humas merupakan salah satu aspek non keuangan yang dapat dijadikan acuan dalam pengukuran kinerja suatu organisasi termasuk klinik karena humas memiliki berbagai peran penting dalam suatu organisasi. Salah satu di antara peran dari humas yaitu sebagai *communication facilitator* atau sebagai penghubung (Adhiani Suci, 2017). Humas pada klinik berperan sebagai penghubung komunikasi bagi klinik ke karyawan, ke pasien, maupun ke masyarakat dan berbagai pihak yang bekerja serta berhubungan dengan klinik.

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, 2014). Apabila dilihat dari

jenis pelayanannya, klinik terdiri dari klinik pratama dan klinik utama. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat mendirikan kedua jenis klinik ini. Menurut (Permenkes, 2014) klinik pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Klinik pratama tentu akan menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan dalam pengelolaannya. Permasalahan dan tantangan yang ada berasal dari faktor eksternal seperti banyaknya keluhan pasien yang bukan hanya disebabkan dari pelayanan kesehatannya akan tetapi disebabkan oleh faktor kurangnya empati dan komunikasi dari klinik itu sendiri (Paramita, 2017). Meningkatkan peran dari *public relations* merupakan hal yang sangat penting untuk memberi informasi dan promosi layanan kesehatan klinik, karena akan sia-sia apabila klinik mempunyai pelayanan yang baik tetapi masyarakat tidak mengetahuinya dikarenakan kurangnya kinerja dari *public relations*.

Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates merupakan salah satu klinik pratama yang beralamat di Jl. KH Ahmad Dahlan No.11, Dipan, Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta yang diresmikan pada tanggal 23 Juli 2015. Klinik ini dipersembahkan Muhammadiyah kepada masyarakat agar dapat melayani masyarakat Kulon Progo dan sekitarnya. Klinik Pratama ini juga akan di *back up* oleh PKU Muhammadiyah Nanggulan, PKU Muhammadiyah Gamping, PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan PKU Muhammadiyah Bantul. Pada tahun 2015, Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates yang sebelumnya adalah

RS PKU Muhammadiyah Wates merupakan rumah sakit tipe D yang turun kelas karena adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit yang memiliki banyak pembaharuan mengenai klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates tidak memenuhi beberapa kriteria dari beberapa syarat perizinan operasional yang ada, diantaranya luas bangunan yang kurang memadai untuk sebuah rumah sakit, sumber daya manusia yang kurang memadai, serta peremajaan sarana dan prasarana. Sampai saat ini, Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates masih tetap berada di pelayanan kesehatan dengan kelas Klinik Pratama dan belum naik kelas kembali menjadi sebuah rumah sakit, oleh karena itu perlu diadakan penelitian mengenai kualitas tata kelola pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates, khususnya pada bidang hubungan masyarakat.

Model 7S McKinsey dibangun pada awal 1980-an oleh Thomas J. Peters and Robert H. Waterman, dua konsultan yang bekerja pada perusahaan konsultan McKinsey & Company dan sejak saat itu telah digunakan untuk menganalisis lebih dari 70 organisasi besar. Model ini terdiri dari 7 variabel yang mudah dipahami yaitu *strategy*, *structure*, *systems*, *style*, *staff*, *skill* dan *shared values* (Hanafizadeh & Ravasan, 2011)

Organisasi yang baik akan mencapai kesesuaian pada ketujuh elemen ini. Elemen-elemen ini dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu *hard S* dan *soft S*. Elemen keras (*hard* : *strategy*, *structure* dan *system*)

merupakan elemen yang dapat dilihat dan mudah dikenali. Sementara 4 elemen lunak (*soft : shared , skills, staff dan style*) merupakan elemen yang sulit dilihat dan dikenali. Model 7S McKinsey ini memiliki kemampuan yang tinggi dalam memberikan gambaran menyeluruh dari organisasi. Dalam organisasi pelayanan kesehatan, gambaran secara menyeluruh dari organisasi sangat diperlukan maka dari itu peneliti memilih model ini pada penelitian di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.

Definisi dari hubungan masyarakat atau *public relations* adalah sebuah upaya yang direncanakan untuk membangun komunikasi antara organisasi dan masyarakat yang juga dapat diartikan bahwa *public relations* adalah sebuah proses yang memiliki tujuan untuk menjalin komunikasi antara organisasi dan pihak luar organisasi. Seperti yang terdapat dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

” Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk. ”

Dari ayat tersebut dijelaskan mengenai anjuran untuk manusia supaya menuju kepada jalan Allah dengan hikmah dan pelajaran yang baik. Dalam hal ini, peran *public relations* atau humas sebagai *communication*

facilitator atau sebagai penghubung komunikasi antara pihak-pihak yang berkepentingan harus bisa memberikan penjelasan dengan benar untuk meminimalisir kesalahan yang mungkin akan terjadi di dalam suatu organisasi kesehatan.

Pada gambar 1.1 terdapat data mengenai jumlah Sumber Daya Manusia Kesehatan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates. Berdasarkan data Badan PPSDM Kesehatan Informasi Kesehatan yaitu bagian rumpun dukungan manajemen dengan jenis SDM (Sumber Daya Manusia Kesehatan) Publikasi dan Informasi Publik serta Hubungan Masyarakat tidak memiliki tenaga kerja.

No	Rumpun SDM	Subrumpun SDM	Jenis SDM	Jumlah Tenaga
1	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Perencanaan	0
2	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Program	0
3	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Evaluasi	0
4	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Keuangan	0
5	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Aset	0
6	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Gaji	0
7	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Pelaporan	0
8	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Jaminan Kesehatan	0
9	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Mutasi Pegawai	0
10	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Pengembangan Pegawai	0
11	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Gaji dan Umum	0
12	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Hukum	0
13	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Organisasi	0
14	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Publikasi dan Informasi Publik	0
15	Dukungan Manajemen	Dukungan Manajemen	Hubungan Masyarakat	0

Gambar 1.1
Data SDM Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates
 Sumber: Website Badan PPSDM Kesehatan – Kemenkes

Dengan tidak adanya jenis SDM publikasi dan Informasi Publik dan Hubungan Masyarakat dapat menjadi indikasi kurang baiknya kualitas tata kelola bidang hubungan masyarakat Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Achmad Masfi (2018), dalam penelitian tersebut, menjelaskan bahwa analisis pengaruh efektivitas organisasi dengan pendekatan Model *Mc Kinsey 7S Framework* terhadap kinerja puskesmas mendapatkan hasil pada variabel organisasi MSDM memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kinerja puskesmas, sedangkan pada variabel organisasi jasa pelayanan memiliki pengaruh sedang terhadap kinerja puskesmas di Kabupaten Sampang. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini menilai kualitas tata kelola sebuah klinik pada bidang *public relations* atau hubungan masyarakat dengan menggunakan metode *Mc Kinsey 7S Framework* dan kemudian memberi rekomendasi untuk setiap unsur yang terdapat dalam *Mc Kinsey 7S Framework* yang memiliki tingkat implementasi rendah. Penelitian ini termasuk dalam penelitian yang menggunakan *mix methode* dan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) sebagai media untuk melakukan analisis statistik deskriptif. Kontribusi dalam penelitian ini yaitu diharapkan dengan adanya penelitian ini tata kelola bidang hubungan masyarakat pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates menjadi lebih baik daripada

sebelumnya. Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penelitian ini berjudul: “**Analisis Kualitas Tata Kelola Hubungan Masyarakat Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates Menggunakan Metode 7s McKinsey**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti merumuskan permasalahan yang menjadi pokok penelitian:

1. Bagaimana tingkat layanan kesehatan hubungan masyarakat pada organisasi layanan kesehatan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates?
2. Apakah yang harus dilakukan organisasi layanan kesehatan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates untuk meningkatkan kualitas layanan hubungan masyarakat berdasarkan metode 7s McKinsey?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan bukti empiris mengenai tingkat layanan kesehatan hubungan masyarakat pada organisasi layanan kesehatan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates
2. Memberikan rekomendasi mengenai layanan kesehatan Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates untuk meningkatkan kualitas layanan hubungan masyarakat berdasarkan metode 7s McKinsey

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat secara teoritis

Memberikan ilmu terutama terkait dengan penelitian pada tata kelola hubungan masyarakat khususnya dalam konteks klinik.

2. Manfaat secara praktis

Dari aspek praktisi, hasil penelitian ini adalah dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perumusan kebijakan mengenai tata kelola hubungan masyarakat serta dasar pengambilan keputusan bagi klinik.