

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang memiliki kegiatan yang cukup padat, dikarenakan rumah sakit bersifat padat dalam modal, tenaga kerja, teknologi, dan juga masalah. Kerna rumah sakit memerlukan banyak uang, banyak tenaga yang dikeluarkan untuk mengatasi masalah pada rumah sakit seperti membantu penyembuhan pasien, mengatur manajemen internal. Promosi pada kesehatan ada di Rumah sakit bahwasanya rumah sakit tempat penyembuhan penyakit yang di tangani oleh kelompok yang sudah terdidik, dan terlatih disiplin kedokteran, hukum, ekonomi, sosial, dan manajemen yang profesional. Keadaan yang menggambarkan bahwa rumah sakit adalah organisasi yang kompleks dan multi fungsi diatas menyebabkan fungsi sosial rumah sakit lebih dominan. Pada Undang – undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumas Sakit, yaitu “rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, gawat darurat, dan rawat jalan”.

Muhammadiyah berdiri sejak tahun 1912 merupakan gerakan dakwah islam, dengan melaksanakan amar ma'ruf nahi munkar. Muhammadiyah berdakwa melalui pendidikan, lembaga kemasyarakatan dan juga masuk kedalam layanan kesehatan. Muhammadiyah telah membangun layanan kesehatan berupa rumah sakit sebanyak 97 dan klinik sebanyak 214, dengan rincian 6 rumah sakit dan 37 kinik di pulau sumatra, 4 rumah sakit dan 19 klinik di pulau kalimantan, 4 rumah sakit dan 15 klinik di pulau sulawesi, 1 rumah sakut di provinsi

maluku, 1 rumah sakit dan 1 klinik di provinsi Nusa Tenggara Barat, 1 klinik di pulau papua, dan 81 rumah sakit dan 141 klinik pada pulau jawa. Salah satu rumah sakit di pulau jawa yaitu di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan, yang terletak di provinsi D.I Yogyakarta, kabupaten kulon progo.

Rumah Sakit Muhammadiyah Nanggulan didirikan pada 1997, merupakan rumah sakit yang berbasis islam yang di dirikan pertama di daerah Nanggulan, Kulon Prog. Memiliki jenis pelayanan /kelas D yaitu menyediakan 2 pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan medik umum , gawat darurat, medik spesialis dasar, keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan penunjang klinik dan non klinik (Fathah 2019). Dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan memiliki manajemen internal yang bertujuan untuk mengelola Rumah Sakit tersebut untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Saat ini pasar bebas menjadikan rumah sakit menjadi tempat untuk menjual jasa untuk melayani masyarakat yang membutuhkan. Maka dengan keadaan seperti ini rumah sakit menerapkan strategi bisnis untuk mengunggulkan layanan agar profesional dalam segala bidang, termasuk pada bidang humas.

Beberapa permasalahan internal yang ada di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan yaitu tidak adanya kejelasan struktur organisasi dan pembagaian *job description* antara staf (Fathah 2019). Tingkat kinerja RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan dalam melaksanakan fungsi berada dalam taraf berkinerja sedang (Merlina 2015). Untuk RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan masih kurangnya promosi dapat menyebabkan sedikitnya jumlah kunjungan pasien dikarenakan informasi terkait rumah sakit tersebut yang diperoleh masyarakat. Kegiatan promosi yang sudah dilakukan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan yaitu

pembuatan media sosial. Namun upaya tersebut belum bisa membuat perubahan tingkat efisiensi secara signifikan. Pembuatan brosur mengenai fasilitas di rumah sakit juga sudah tersedia namun hanya dibagikan saat ada acara bakti sosial saja seperti khitanan massal. Upaya dalam menghadapi persaingan antara rumah sakit, maka dari itu rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi perencanaan promosi yang tepat (Fahnuriza et al. 2022).

Humas merupakan komponen penting dalam menjalin hubungan yang positif antara Karyawan atau manajemen rumah sakit (*Publik Internal*) dan pasien atau masyarakat (*Publik Eksternal*), semua kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan rumah sakit dapat menjadikan citra rumah sakit yang baik atau kurang baik dalam pelayanan pada rumah sakit, jika rumah sakit telah dikenal kurang baik di masyarakat maka citra pada rumah sakit berdampak negatif, jika sebaliknya maka rumah sakit memiliki citra yang positif di masyarakat dan akan menjadikan rumah sakit semakin maju dan masyarakat lebih percaya (Rettobjaan 2017). RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan menyadari bahwa setiap komponen internal yang ada di sebuah rumah sakit mencerminkan citra rumah sakit maka pihak internal rumah sakit merupakan “humas” bagi rumah sakit tersebut. Semua pihak internal tersebut meliputi Direktur, staf rumah sakit, dokter, perawat dan lain-lain dapat mencerminkan citra positif atau negatif sehingga seluruh pihak internal dituntut ramah dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Segala bentuk pelaksanaan fungsi humas yang dilakukan oleh RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan baik berhubungan dengan pasien maupun masyarakat didasari oleh kesadaran rumah sakit akan pentingnya menjalin hubungan baik sehingga pasien dan masyarakat simpati dan percaya terhadap pelayanan kesehatan dapat membangun citra positif bagi RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Untuk mengukur kinerja bidang Humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan menggunakan Variabel 7s MCKinsey yaitu variabel *strategi, struktur, sistem, staff, skill, style, share value*. Dari variabel 7 itu dibagi menjadi 2 elemen yaitu elemen keras (*Hard Element*), elemen ini mudah diidentifikasi dan dapat dipengaruhi oleh manajemen internal. elemen keras terdiri dari variabel Strategi, Struktur, dan Sistem, dan elemen kedua yaitu elemen lunak (*Soft Element*), yaitu elemen yang lebih sulit untuk diidentifikasi karena sifatnya yang dinamis, elemen ini terdiri dari variabel *Staff, Skill, Styel, dan Shared Value* (Masfi 2018). Dengan model *7s Mc Kinsey* ini menjadi alat ukur untuk menganalisis sebuah organisasi dengan detail atau mendalam dikarenakan mampu mediaknosan permasalahan yang terjadi di sebuah organisasi dan dapat diimplementasikan dalam organisasi. Dengan Model *7s McKinsey* ini bisa melihat permasalahan internal yang terjadi dalam sebuah organisasi pada bidang humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

Tata kelola adalah suatu sistem pengendalian internal sebuah perusahaan yang mengelola resiko yang cukup penting bagi rencana perusahaan untuk tujuan yang telah ditetapkan seperti meningkatkannya pelayanan rumah sakit kepada masyarakat. Dengan adanya tata kelolah yang baik akan menjadikan keputusan atau evaluasi yang baik untuk sebuah perusahaan atau pun rumah sakit (Ainy dan Barokah 2019).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang akan di bahas yaitu:

1. Apakah kualitas sistem tata kelolah humas pada rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Nanggulan sudah memenuhi kriteria? Apa yang harus dilakukan agar dapat memenuhi standar kriteria sistem tata kelola humas yang berkualitas?

C. Tujuan

1. Untuk menilai kualitas sistem tata kelola humas Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Nanggulan dan untuk mendesain sistem tata kelola humas yang sesuai dengan kriteria

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan juga menjadi referensi dan literatur di bidang akuntansi yang meneliti tentang analisis kinerja di rumah sakit dengan model *7S McKinsey*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja manajemen internal di bidang Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja rumah sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.

- c. Bagi Perguruan Tinggi

Berharap penelitian ini dapat menjadi referensi ide penelitian selanjutnya pada bidang Akuntansi Sektor Publik mengenai kinerja sebuah rumah sakit.