

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Istilah dan profesi Public Relations (PR) semakin hari, semakin mendapat tempat dalam kegiatan bisnis modern sehingga banyak perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa merasakan betapa pentingnya membentuk divisi/ bidang Public Relations di perusahaan mereka untuk memperoleh citra positif dikalangan publik. Tidak bisa dipungkiri lagi, di era globalisasi ini perusahaan-perusahaan swasta kian menjamur di berbagai wilayah di Indonesia. Maka, mau tidak mau keadaan itu telah menempatkan perusahaan-perusahaan tersebut dalam persaingan ketat, terutama dalam memperoleh kepercayaan dan dukungan publik.

Begitu pula dengan Rumah Sakit, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang kesehatan, kehadiran seorang Public Relations juga mulai dirasa penting dalam menghadapi gempuran persaingan dibidang kesehatan saat ini. Masyarakat agaknya mulai menyadari akan pentingnya arti kesehatan. Hal ini memicu didirikannya banyak rumah sakit diberbagai wilayah di Indonesia dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi para pengguna jasa rumah sakit agar kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi.

Suatu perusahaan tentu saja menginginkan proses produksi yang lancar yang bisa didukung oleh kondisi lingkungan yang baik. Untuk memperoleh

lingkungan yang baik, maka perusahaan harus menjalin hubungan yang baik pula dengan masyarakat terutama dengan masyarakat sekitar dimana perusahaan itu berdiri, yang disebut dengan komunitas. Hubungan yang terjalin baik dengan masyarakat sekitar akan mempengaruhi citra perusahaan karena dapat menimbulkan kepercayaan dan persepsi positif terhadap perusahaan sehingga perusahaan pun dapat diterima dengan baik oleh publik.

Masyarakat yang bermukim di sekitar lokasi perusahaan merupakan sebagian kecil dari keseluruhan pihak yang menjadi publik yang dihadapi perusahaan. Persepsi mereka mengenai perusahaan akan mempengaruhi citra perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan dan komunitas mempunyai hubungan timbal balik. Perusahaan tidak dapat hidup dan berkembang tanpa ijin dan dukungan dari masyarakat sekitar. Begitupun sebaliknya, masyarakat dapat menikmati kehidupan yang lebih baik dengan adanya perusahaan tersebut.

Bisnis membantu komunitas dengan menyediakan pekerjaan, gaji yang layak, keuntungan finansial, dengan membeli barang-barang dan jasa dari para pemasok, dengan membayar pajak untuk melangsungkan pemerintahan setempat, dengan menyumbangkan proyek sosial dan kebudayaan, dan dengan menjalani semua peran kehormatan yang baik. Peran masyarakat adalah menyediakan tenaga kerja terampil, personel manajemen, dan modal investasi, dan mereka menggunakan barang dan jasa yang dihasilkan bisnis. (Moore, 1988: 73).

Karena alasan-alasan tersebutlah, maka sebuah perusahaan harus menerima tanggung jawab terhadap komunitas ditempat perusahaan itu beroperasi. Dan tanggung jawab itulah yang kemudian diformulasikan melalui kegiatan *community relations*. Kegiatan yang dilakukan untuk membina hubungan dengan komunitas disebut dengan *community relations*. Komunitas sekitar lokasi sebuah instansi ibarat tetangga yang apabila diperlakukan dengan baik maka akan menjadi kawan dan bila diperlakukan dengan buruk maka bisa menjadi lawan.

Demikian pula halnya dengan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Rumah Sakit ini melakukan kegiatan *community relations* untuk mengembangkan hubungan bertetangga yang baik dengan harapan dapat membangun citra positif terhadap rumah sakit di kalangan masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit. Sehingga persepsi yang timbul dari masyarakat sekitar pun juga akan positif.

Selama ini, masyarakat selalu berpikir bahkan telah tertanam dibenak mereka bahwa rumah sakit swasta lebih cenderung memprioritaskan keuntungan (*profit oriented*). Tapi sebagai sebuah lembaga sosial kemasyarakatan, RS PKU Muhammadiyah telah menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak pernah membedakan agama, suku, ras, derajat, dan pangkat seseorang. Sulit memang, disatu sisi rumah sakit swasta harus berjuang memenuhi kebutuhan rumah sakit mulai dari sarana prasarana sampai obat-obatan secara mandiri karena memang tidak mendapat suntikan dana dari pemerintah. Tetapi disisi lain, sebagai

sebuah institusi pelayanan sosial, rumah sakit swasta juga harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Sebagai salah satu rumah sakit swasta di Surakarta yang sejak 7 Februari 1986 dengan SK dari DEPKES RI nomor 023/Yan/Med/RS.KS/1986 bernama RS PKU Muhammadiyah Surakarta, rumah sakit ini memang terus mengalami perkembangan. Pembangunan gedung baru yang saat ini sedang berjalan telah menunjukkan betapa RS PKU Muhammadiyah Surakarta memang bisa diterima keberadaannya oleh masyarakat. Dari tahun ke tahun, kunjungan pasien ke rumah sakit ini juga mengalami peningkatan baik yang menjalani rawat inap maupun rawat jalan. Selain itu, RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga menjadi rujukan dari beberapa rumah sakit di luar daerah seperti Sragen, Karanganyar, Wonogiri, Klaten, Sukoharjo, dan Boyolali.

Sebagai salah satu rumah sakit swasta, RS PKU Muhammadiyah sadar betul arti pentingnya kehadiran komunitas. Kegiatan *community relations* yang dilakukan rumah sakit diharapkan mampu menciptakan persepsi positif terhadap rumah sakit dikalangan masyarakat sekitarnya. Untuk itu, Public Relations harus dapat menjalankan perannya dengan baik, terutama dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit guna memperoleh kepercayaan dari mereka.

Seorang Public Relations juga dituntut tanggap terhadap keluhan yang datang dari masyarakat di sekitar rumah sakit yang meminta bantuan berupa sumbangan ketika ada masyarakat sekitar yang terkena musibah kematian,

saluran limbah rumah sakit yang tiba-tiba bocor sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap, suara bising yang mengganggu istirahat masyarakat sekitar karena pembangunan gedung baru rumah sakit, karena bagaimanapun pembangunan gedung baru rumah sakit tidak akan terjadi tanpa ijin dan dukungan dari masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit, bahkan keringanan biaya rumah sakit bagi masyarakat sekitar yang kurang mampu, maupun kegiatan-kegiatan kemanusiaan yang lain.

Masalah-masalah seperti itu tidak bisa dianggap sepele oleh rumah sakit karena bagaimanapun, sebuah lembaga/ institusi dan masyarakat sekitar memiliki hubungan timbal balik. Sebuah lembaga/ institusi tidak dapat hidup dan berkembang tanpa ijin dan dukungan dari masyarakat sekitar begitupun sebaliknya, masyarakat sekitar bisa merasakan faedah dari adanya sebuah lembaga/ institusi yang berdiri dilokasi mereka tinggal.

Untuk itulah, RS PKU Muhammadiyah Surakarta menyadari arti penting kehadiran komunitas disekitarnya. Sebagai wujud kepeduliannya bahwa rumah sakit tidak mengasingkan diri dari lingkungannya, Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan serius melakukan tindakan riil yaitu kegiatan *community relations*.

Melalui kegiatan *community relations* yang serius dilakukan oleh Public Relations, seperti khitanan massal, pengobatan gratis, pengajian, senam pagi, pembagian bingkisan, keringanan biaya rumah sakit dan kegiatan-kegiatan kemanusiaan lainnya, RS PKU Muhammadiyah Surakarta ingin membantu masyarakat sekitar yang kurang mampu dan mengembangkan hubungan

bertetangga yang baik dengan masyarakat disekitarnya. Dengan adanya hubungan yang baik tersebut, maka masyarakat sekitar diharapkan mendukung perkembangan dan kemajuan rumah sakit. Seperti pembangunan gedung baru yang sekarang tengah berlangsung merupakan dukungan yang diberikan masyarakat sekitar demi kemajuan rumah sakit.

Seperti apa hubungan baik yang dijalin oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan masyarakat sekitarnya jelas akan mempengaruhi sikap mereka dalam mendukung atau tidak kegiatan yang dilakukan rumah sakit. Oleh karena itu, semakin baik hubungan yang terjalin dengan masyarakat disekitarnya maka akan semakin baik pula citra RS dimata mereka. Sehingga penting untuk diketahui bagaimana sebenarnya persepsi masyarakat sekitar dalam menanggapi kegiatan *community relations* yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini merupakan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dan berarti dalam pengembangan teori komunikasi khususnya di bidang Public Relations.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi instansi demi kemajuan kegiatan-kegiatan Public Relations yang lebih optimal lagi.

#### **E. Kajian Teori**

##### **1. Persepsi**

Sejak individu dilahirkan, sejak itu pula individu secara langsung berhubungan dengan dunia luarnya. Mulai saat itu juga individu menerima stimulus atau rangsang dari luar disamping dari dalam dirinya sendiri. Ia mulai merasa sakit, senang, tidak senang dan sebagainya. Individu mengenali dunia luarnya dengan menggunakan alat inderanya. Bagaimana individu dapat mengenali dirinya sendiri maupun keadaan sekitarnya, hal ini berkaitan dengan persepsi. Melalui stimulus yang diterimanya, individu akan mengalami persepsi.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). (Rakhmat, 2001:51).

Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. (Mulyana, 2001 :167).

Pesan atau objek akan menjadi stimuli yang akan direspon oleh komunikan. Setiap manusia akan merespon stimuli secara berbeda, meskipun peristiwanya sama. Hasil pengamatan ini sering disebut dengan persepsi.

Menurut Moskowitz dan Orgel, persepsi merupakan proses yang *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Karena persepsi merupakan keadaan yang *integrated* dari individu yang bersangkutan, maka apa yang ada didalam individu, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif dalam persepsi individu. (Walgito, 2003: 46).

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat respturnya. (Walgito, 2003:45). Menurut Davidoff, stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Individu mengorganisasikan stimulus yang diterimanya kedalam realitanya sendiri. Hasil dari pengorganisasian ini adalah suatu kesadaran mengamati. Artinya, individu menginterpretasikan sendiri setiap pesan yang diterimanya sesuai dengan pengalamannya sehingga menghasilkan suatu pemahaman dan penialian yang sesuai dengan pengalaman individu itu sendiri.



Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan hasil pengamatan terhadap suatu objek melalui panca indera sehingga diperoleh suatu pemahaman dan penilaian.

Pesan merupakan salah satu unsur dari proses komunikasi. Menurut Harold Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. (Effendy, 2003:10). Efek itu sendiri merupakan tanggapan, respon atau reaksi dari komunikan ketika ia menerima pesan dari komunikator. Jadi efek adalah akibat dari proses komunikasi. Efek komunikasi meliputi tiga macam:

- Efek kognitif jika menyangkut pikiran atau nalar. Efek yang timbul bila ada perubahan pada apa yang dilihat, dipahami dan dipersepsi.
- Efek afektif jika menyangkut perasaan. Efek yang timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi, dibenci khalayak. Efek ini ada hubungannya dengan emosi, sikap dan nilai. Pengaruhnya pada khalayak ditandai dengan adanya perubahan sikap pada diri khalayak.
- Efek behavioral apabila berkaitan dengan perilaku. Efek yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan atau kebiasaan berperilaku. Pengaruh pada individu apabila individu setelah menggunakan media akan melakukan tindakan tertentu. (Rakhmat, 2001: 219).

Menurut Wilbur Schram didalam bukunya *The Process and Effects of Mass Communication* mengemukakan bahwa bila kita ingin mengadakan

komunikasi, berarti kita berusaha untuk mengadakan “*commonness*” atau persamaan dengan orang lain. (Abdurrachman, 2001:30).

Komunikasi timbul karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang memiliki pengertian yang sama dengan orang lain dan ada kemungkinan berlainan, karena informasi yang dikomunikasikan tersebut membuat orang lain mempunyai kesamaan dan perbedaan pengertian. Kesamaan dan perbedaan pengertian ini disebabkan oleh persepsi orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut.

Persepsi adalah inti komunikasi. Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi seseorang tidak akurat, tidak mungkin seseorang tersebut berkomunikasi dengan efektif. Persepsi lah yang menentukan seseorang memilih suatu pesan dan mengabaikan suatu pesan. (Mulyana, 2001:168).

Persepsi adalah suatu proses memberi makna yang berakar dari beberapa faktor yaitu:

- a. Latar belakang budaya, kebiasaan, dan adat istiadat yang di anut seseorang atau masyarakat.
- b. Pengalaman masa lalu seseorang/ kelompok tertentu menjadi landasan atas pendapat atau pandangannya.
- c. Nilai-nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat).

- d. Berita-berita atau pendapat-pendapat yang berkembang yang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang. (Ruslan, 2007:67).

Agar individu dapat menyadari dan mengadakan persepsi, ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi yaitu:

- a. Adanya objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai alat indera atau reseptor.

- b. Alat indera atau reseptor

Merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk menentukan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Dan sebagai alat untuk mengadakan reseptor diperlukan syaraf motoris.

- c. Adanya perhatian

Perhatian merupakan langkah pertama sebagai persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan/ konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek. Tanpa adanya perhatian tidak akan terjadi persepsi. (Walgito, 2004:90).

Perhatian tidak terelakkan karena sebelum kita merespon/ menafsirkan kejadian/ rangsangan apapun, kita harus terlebih dahulu memperhatikan kejadian/ rangsangan tersebut. Ini berarti persepsi mensyaratkan kehadiran

suatu objek untuk dipersepsi. Hanya rangsangan yang menarik perhatian kita yang akan kita anggap lebih penting daripada rangsangan yang tidak menarik perhatian kita.

Dari hal tersebut, dapat dikatakan bahwa untuk mengadakan persepsi itu harus melalui beberapa tahap sebagai berikut:

a. Fisik atau kealaman

Yang dimaksud proses fisik ini adalah dimana objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor.

b. Fisiologis

Yang dimaksud proses fisiologis ini adalah dimana stimulus yang diterima oleh alat indera dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak.

c. Psikologis

Yang dimaksud proses psikologis ini adalah dimana individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor sebagai akibat dari stimulus yang diterimanya. Proses ini terjadi didalam otak atau pusat kesadaran.

Persepsi juga ditentukan oleh faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Sedangkan faktor struktural berasal dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Dalil persepsi dirumuskan oleh Krech dan Crutchfield sebagai berikut:

1. Persepsi bersifat selektif secara fungsional

Dalil ini artinya, objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi seseorang biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Misalnya: pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional dan latar belakang budaya terhadap persepsi. Jadi bagaimana keadaan dalam diri individu itu akan menyebabkan persepsi yang berbeda diantara mereka.

2. Medan perseptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti

Kita mengorganisasikan stimuli dengan melihat konteksnya. Untuk memahami suatu peristiwa, kita harus memandangnya dalam hubungan keseluruhan, melihat konteksnya, dalam lingkungannya dan dalam masalah yang dihadapinya.

3. Sifat-sifat perseptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan

Menurut dalil ini, jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan sifat kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya.

4. Obyek atau peristiwa yang berdekatan dalam ruang dan waktu atau menyerupai satu sama lain, cenderung ditanggapi sebagai bagian dari struktur yang sama.

Dalil ini umumnya betul-betul bersifat struktural dalam mengelompokkan obyek-obyek fisik, seperti titik, garis, atau balok. Kita segera menganggap bentuk-bentuk segitiga sebagai suatu kelompok, dan titik-titik sebagai kelompok yang lain. Kita dapat meramalkan dengan

cermat, dengan mengukur jarak diantara obyek atau melihat kesamaan bentuk, benda-benda mana yang akan dikelompokkan.

Persepsi merupakan aktivitas menilai sehingga bersifat evaluatif dan subyektif. Evaluatif itu sendiri berkaitan dengan nilai baik-buruk atau positif-negatif. Subyektif itu sendiri berarti adanya perbedaan kapasitas inderawi dari masing-masing individu dalam melakukan persepsi. Sehingga pengolahan stimuli dalam diri komunikan tadi akan membuahkan makna yang eksklusif dan berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lain.

## 2. Public Relations

Menurut Cutlip dan Center, Public Relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. (Effendy, 1993:116).

Definisi Public Relations menurut International Public Relations Association (IPRA) dinilai merupakan definisi yang paling lengkap. Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara jalur organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/ permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif,

bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (Ruslan, 2007:16).

Public Relations didefinisikan oleh J.E, Grunig (1992, dalam Tyma, 2008) sebagai, “*Public Relations is the management of communication between the organization and the publics that it interacts with*”.

Broom, Casey, Ritchey mengusulkan sebuah definisi hubungan organisasi dengan publik. *Organization-public relationship are represented by patterns of interactions, transactions, exchange and linkage between an organization and its public. These relationship have properties that are distinct from identities, attributes, and perceptions of the individuals and social collectivities in the relationship.* (Bussy & Archer, 2006)

Kegiatan komunikasi memang tidak bisa dipisahkan dari seorang Public Relations. Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya. Hal ini menuntut Public Relations harus berkomunikasi dengan mereka dalam upaya membina hubungan masyarakat baik internal maupun eksternal. Publik internal yaitu publik yang berada di dalam organisasi/ perusahaan, seperti supervisor, karyawan, manajer pemegang saham dan direksi perusahaan. Sedangkan publik eksternal yaitu publik yang berada diluar organisasi/ perusahaan, seperti pers, pemerintah, pelanggan, masyarakat sekitar, dan pemasok.

Di dalam kegiatan Public Relations, komunikasi menjadi aspek yang sangat penting karena kegiatan Public Relations pada hakikatnya adalah

kegiatan komunikasi. Dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator harus mempunyai pengertian yang sama dengan komunikan agar dapat dimengerti, sehingga komunikator akan mengetahui bagaimana reaksi dan respon dari komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Tanpa adanya pengertian maka reaksi dan respon yang diharapkan didalam Public Relations mungkin tidak akan tercapai.

Kunci sukses suatu komunikasi yang dilakukan oleh Public Relations sangat tergantung pada pelaksanaan komunikasi yang efektif. Untuk itu, seorang Public Relations harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif. Sehingga tercapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak.

Komunikasi yang efektif bisa membentuk pribadi seorang Public Relations menjadi matang dan dewasa. Jika seorang public Relations tidak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kemungkinan bisa terjadi *miss-communications* yang bisa menimbulkan salah pengertian antara perusahaan dengan masyarakat. Komunikasi efektif itu sendiri meliputi:

- kemampuan mengamati dan menganalisis persoalan
- kemampuan menarik perhatian
- kemampuan mempengaruhi pendapat
- kemampuan menjalin hubungan dan suasana saling mempercayai

(Rumanti, 2005:107).

Ciri hakiki dari komunikasi dalam Public Relations adalah komunikasi yang bersifat komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two ways traffic*



*communication*). Komunikasi yang bersifat timbal balik ini sangat penting dan mutlak harus ada dalam kegiatan Public Relations, dan terciptanya *feedback* merupakan prinsip pokok dalam Public Relations.

Hal ini berarti, bahwa dalam rangka penyampaian informasi baik kepada publik internal maupun publik eksternal maka harus terjadi arus balik (*feedback*). Artinya, Public Relations Officer (PRO) atau Kepala Humas harus mengetahui efek atau akibat dari penyampaian informasinya, apakah mendapatkan tanggapan yang positif atau negatif. Jika tanggapan yang didapatkan positif, maka teknik komunikasi tadi akan dijadikan pola untuk kegiatan komunikasi selanjutnya. Sebaliknya, jika tanggapan yang didapatkan negatif, maka teknik komunikasi tadi akan diubah menjadi pola komunikasi yang efektif. (Effendy, 1986: 13-14).

Di dalam Buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik, disebutkan bahwa ciri-ciri Public Relations adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi yang dilancarkan berlangsung dua arah timbal balik.
2. Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi, penggiatan persuasi, dan pengkajian pendapat umum.
3. Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
4. Sasaran yang dituju adalah khalayak didalam organisasi dan khalayak di luar organisasi.
5. Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antara organisasi dengan khalayak. (Effendy, 2003:132).

Dari ciri-ciri Public Relations itu jelas bahwa tugas kegiatan humas adalah mendukung tercapainya tujuan organisasi yang dikejar dan dilaksanakan oleh seluruh insan dalam organisasi yang bersangkutan, mulai dari pimpinan tertinggi sampai bawahan terendah.

Menurut Cutlip & Center and Canfield, fungsi Public Relations dirumuskan sebagai berikut:

- Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama.
- Membina hubungan yang harmonis antara badan/ organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi, tanggapan masyarakat terhadap badan/ organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, publikasi serta pesan dari badan/ organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. (Ruslan, 2007:19 ).

Kedudukan seorang Public Relations adalah menilai sikap masyarakat (publik) agar tercipta keserasian antara masyarakat dan kebijaksanaan organisasi/ instansi. Karena mulai dari aktivitas, program Public Relations, tujuan (goal) hingga sasaran (target) yang hendak dicapai oleh organisasi/

instansi tersebut tidak terlepas dari dukungan, serta kepercayaan citra positif dari masyarakat.

Untuk itu, humas harus menjalankan fungsinya yaitu kepentingan menjaga nama baik dan citra instansi/ perusahaan. Salah satu metode yang dipergunakan adalah melalui cara-cara edukatif dan informatif serta persuasif, yang mengandung arti ajakan atau imbauan. Biasanya Humas akan melaksanakan teknik komunikasi persuasif yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Informasi atau pesan yang disampaikan harus berdasarkan pada kebutuhan atau kepentingan khalayak sebagai sarannya.
2. Public Relations sebagai komunikator dan sekaligus mediator berupaya membentuk sikap dan pendapat yang positif dari masyarakat melalui rangsangan atau stimuli tertentu.
3. Mendorong public untuk berperan serta dalam aktivitas perusahaan/ organisasi, agar tercipta perubahan sikap dan penilaian (perubahan dari situasi yang negatif diubah menjadi situasi yang positif).
4. Perubahan sikap dan penilaian dari public dapat terjadi maka pembinaan atau pengembangan terus-menerus dilakukan agar peran serta tersebut terpelihara dengan baik. (Ruslan, 2007:131).

Pada intinya, Public Relations harus tetap menjalin hubungan baik dengan para pihak atau publik - publik organisasi/ instansi termasuk dengan masyarakat disekitar instansi itu beroperasi. Hubungan yang baik tersebut

bukan semata-mata demi kepentingan dan kemaslahatan organisasi melainkan untuk kepentingan dan kemaslahatan kedua pihak.

Organisasi menikmati keuntungan dan manfaat dari hubungan baik itu dan public organisasi itu pun menikmati keuntungan dan manfaat dari hubungan baik tersebut. Jadi, tidak ada yang ditinggalkan atau diperalat dalam hubungan yang terjalin dengan baik tersebut.

### 3. Community Relations

*Community Relations* pada dasarnya adalah kegiatan Public Relations. Dalam konteks Public Relations, tanggung jawab social korporat itu diimplementasikan dalam program dan kegiatan *community relations*. Bisa juga dinyatakan, *community relations* merupakan bentuk tanggung jawab sosial korporat. Wajar bila berbagai perusahaan di Indonesia baik barang maupun jasa kini sudah menjalankan tanggung jawab sosialnya itu dalam bentuk program dan kegiatan *community relations*.

Didalam perusahaan, Public Relations diposisikan sebagai penyambung lidah perusahaan. Public Relations merupakan jembatan yang menghubungkan saluran informasi dari publik ke dalam perusahaan maupun dari perusahaan ke publik. Kedudukan Public Relations adalah menilai sikap masyarakat atau publik agar tercipta keserasian antara masyarakat dan kebijaksanaan organisasi/ instansi.

Melaui Public Relations, sebuah lembaga/ organisasi tidak tuli dan tidak buta terhadap aspirasi yang berkembang di masyarakat dan mereka pun

mendapatkan informasi yang memadai dari organisasi/ instansi. Tugas Public Relations adalah menjaga hubungan yang *favourable* antara organisasi dengan publiknya sehingga tercapai tujuan bersama. Dengan demikian, organisasi/ lembaga dan masyarakat tidak ada yang merasa dirugikan dari hubungan tersebut.

Satu prinsip yang hendak dikembangkan melalui *community relations* adalah mengembangkan hubungan bertetangga yang baik. Menjalinkan hubungan yang baik dengan tetangga tentu sangat besar manfaatnya. Ada keinginan dari masyarakat yang tinggal di sekitar lembaga/ instansi untuk turut menjaga dan melindungi lembaga/ instansi tersebut karena faedah keberadaan lembaga/ instansi itu memang dirasakan oleh masyarakat yang tinggal disekitarnya.

Jerold mendefinisikan *community relations* sebagai peningkatan partisipasi dan posisi organisasi di dalam sebuah komunitas melalui berbagai upaya untuk kemaslahatan bersama bagi organisasi dan komunitas. (Iriantara: 2004:20).

Hubungan dengan masyarakat yang tinggal di sekitar lembaga/ instansi senantiasa perlu dipelihara dan dibina karena ada kemungkinan pada suatu ketika masyarakat sekitar itu akan diperlukan oleh lembaga/ instansi tersebut. Jika suatu saat terjadi musibah pada lembaga/ instansi, maka tetangga yang paling dekatlah yang pertama kali akan memberikan pertolongan yaitu masyarakat yang tinggal disekitar lembaga/ instansi itu berdiri. Untuk itulah, hubungan baik dengan masyarakat yang tinggal disekitar lembaga/ instansi perlu selalu dipelihara dan dibina untuk menunjukkan bahwa lembaga/

instansi tidak mengasingkan diri dari lingkungan di sekitarnya. (Effendy, 2003:137).

Organisasi/ lembaga harus mampu menjaga hubungan yang baik dengan komunitas/ khalayak di sekitarnya karena masyarakat yang tinggal di sekitar instansi/ lembaga itu berdiri, sangat mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi/ lembaga tersebut. Untuk itulah, salah satu hubungan yang harus dibina oleh Public Relations dalam suatu organisasi/ lembaga adalah hubungan dengan komunitas yang tinggal di sekitar organisasi/ lembaga itu beroperasi (*community relations*). Reputasi perusahaan tergantung pada bagaimana perusahaan itu diterima oleh masyarakat setempat di mana perusahaan itu berada.

*Community relations* merupakan salah satu hubungan eksternal yang dilakukan oleh Public Relations. Menurut Wilbur J. Peak, *Community Relations* sebagai fungsi hubungan masyarakat merupakan partisipasi suatu lembaga yang berencana, aktif dan sinambung dengan dan didalam suatu komunitas untuk memelihara dan membina lingkungannya demi keuntungan kedua belah pihak, lembaga dan komunitas. (Effendy, 1986:149).

Definisi Peak tersebut menunjukkan bahwa hubungan dengan komunitas berorientasi kepada kegiatan (*action oriented*), yakni kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi, dimana dalam penelitian ini dilakukan oleh Public Relations Officer (PRO) atau Kepala Humas rumah sakit, yang pelaksanaannya bersifat partisipatif. Dengan partisipasi itu, maka keuntungan

bukan hanya pada lembaga atau organisasi saja, tetapi juga pada lingkungan di sekitarnya.

*Community Relations* merupakan bentuk kegiatan tanggung jawab sosial korporat yang nantinya akan bermanfaat bagi kemaslahatan bersama. Oleh karena itu, Public Relations berusaha menyusun dan menjalankan kegiatan *community relations* dengan baik. Kegiatan *community relations* tidak lagi dipandang sekedar membagi-bagikan hadiah atau uang secara insidental, melainkan secara strategis merencanakan program yang bisa melahirkan dampak positif bagi organisasi/ lembaga dan publiknya yang menjadi khalayak sasaran. Banyak manfaat yang diperoleh masing-masing pihak baik organisasi/ lembaga dan masyarakat karena adanya kegiatan *community relations* tersebut.

Manfaat *community relations* yang dibangun berdasarkan visi tanggung jawab sosial korporat itu memang tidak hanya dirasakan oleh salah satu pihak namun bisa dipetik oleh kedua belah pihak. Ini sejalan dengan prinsip kemaslahatan bersama yang dikembangkan melalui berbagai program dan kegiatan Public Relations. Oleh karena itu, penting untuk disadari bahwa program-program *community relations* bukanlah program dari perusahaan untuk komunitas melainkan program untuk perusahaan dan komunitas.

Lesley menguraikan dengan baik manfaat menjalin hubungan yang sehat dan baik dengan komunitas. Organisasi perlu melakukan hubungan yang baik dengan komunitas di sekitarnya sehingga terbentuk sikap positif komunitas pada organisasi/ lembaga. Semakin baik hubungan dengan komunitas tersebut

maka akan semakin baik pula citra organisasi/ lembaga di mata komunitas. (Iriantara, 2004:31).

*Community Relations* tidak lagi dipandang sebagai kegiatan yang bisa dilakukan dan bisa pula tidak dilakukan satu organisasi bisnis, melainkan sudah merupakan suatu kegiatan yang wajib dilaksanakan. *Community Relations* yang dijalankan sebuah organisasi/ perusahaan adalah untuk menunjukkan tanggungjawab social korporat sekaligus sebagai kegiatan yang bisa berdampak positif bagi organisasi/ perusahaan.

Mengingat *community relations* berhadapan langsung dengan persoalan-persoalan sosial yang nyata yang dihadapi komunitas sekitar organisasi/ perusahaan. Maka melalui kegiatan *community relations* itu, organisasi/ perusahaan bersama-sama dengan komunitas sekitarnya berusaha untuk mengidentifikasi, mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Sehingga tercipta saling pengertian antara organisasi/ perusahaan dengan komunitas di sekitarnya.

Dalam menjalin hubungan dengan komunitasnya, komunikasi sangat menentukan berhasil tidaknya hubungan yang dijalin dengan komunitasnya tersebut. Karena dengan komunikasi yang baik, akan dapat menimbulkan saling pengertian dan kepercayaan sehingga meminimalkan terjadinya konflik. (Rumanti, 2005: 34-35).



## F. Definisi Konseptional

### 1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat respturnya. (Walgito, 2003:45). Menurut Davidoff, stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Sehingga dapat dikatakan persepsi merupakan hasil pengamatan terhadap suatu objek melalui panca indera sehingga diperoleh suatu pemahaman dan penilaian.

### 2. Masyarakat

Masyarakat adalah kumpulan individu yang menjalin kehidupan bersama sebagai satu kesatuan yang besar yang saling membutuhkan, memiliki ciri-ciri yang sama sebagai kelompok. (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1994: 872).

Masyarakat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di sekitar RS PKU Muhammadiyah Surakarta yaitu masyarakat sekitar yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang tinggal di Desa Priyobadan dan Desa Tumenggungan dimana mereka merupakan komunitas lokal yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup RS.

### 3. Community Relations

*Community Relations* sebagai fungsi hubungan masyarakat merupakan partisipasi suatu lembaga yang berencana, aktif dan sinambung dengan dan didalam suatu komunitas untuk memelihara dan membina lingkungannya demi keuntungan kedua belah pihak, lembaga dan komunitas. (Effendy, 1986:149).

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang mendalam. Tipe dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata, kalimat-kalimat, gambar baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. (Rakhmat, 2001:34).

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta terutama di bagian Humas. Sebagai salah satu rumah sakit swasta, RS PKU Muhammadiyah Surakarta terus mengalami perkembangan. Meningkatnya kunjungan pasien ke rumah sakit ini dari tahun ke tahun, bertambahnya fasilitas medis maupun pembangunan gedung baru yang

saat ini tengah berjalan telah menunjukkan adanya perkembangan itu. Dan kemajuan yang dialami RS jelas tidak terlepas dari dukungan masyarakat yang tinggal disekitarnya. Maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *community relations* yang dijalankan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Selain itu juga dilakukan di daerah Priyobadan dan Tumenggungan karena merupakan daerah yang berdekatan dengan lokasi rumah sakit sehingga diharapkan mampu memberikan informasi mengenai kegiatan *community relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

### 3. Jenis Data

#### a. Data Primer, yaitu:

- 1) Data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara secara langsung kepada beberapa informan yang dianggap dapat mewakili seluruh informan.
- 2) Data dari hasil observasi atau pengamatan langsung ke lapangan.

#### b. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dengan mengutip sumber-sumber sekunder melalui dokumen, buku-buku, dan arsip-arsip, serta catatan lain yang relevan dengan penelitian ini.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Wawancara mendalam

Wawancara dilakukan secara longgar dalam suasana yang akrab dan terbuka. Peneliti hanya mempunyai *guide line* pertanyaan yang akan ditanyakan, selebihnya berkembang berdasarkan jawaban dari informan karena peneliti merasa tidak tahu apa yang belum diketahuinya. Pertanyaan yang diajukan bisa semakin terfokus sehingga informasi yang dikumpulkan bisa semakin rinci dan mendalam. Penciptaan situasi yang akrab bertujuan memberikan keleluasaan pada informasi sehingga informan lebih jujur dan terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Wawancara bisa dilakukan beberapa kali sesuai dengan keperluan peneliti yang berkaitan dengan kejelasan dan kemantapan masalah yang sedang diteliti. (Sutopo, 2002:59).

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena penelitian. Fenomena ini mencakup interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diteliti. (Kriyantono 2007:106).

5. Populasi / Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti. Sedangkan sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang akan diamati. (Kriyantono 2007:149). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah

masyarakat yang tinggal di sekitar RS PKU Muhammadiyah Surakarta yaitu masyarakat sekitar yang tinggal di Desa Priyobadan dan Desa Tumenggungan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. (Susanto, 2006: 120). Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah orang yang telah di pilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dianggap tahu dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi mengenai kegiatan *community relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Mereka adalah masyarakat sekitar RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang tinggal di Desa Priyobadan dan Desa Tumenggungan dimana dua desa tersebut merupakan desa yang berdekatan dengan lokasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dan masyarakat sekitar tersebut adalah orang-orang yang aktif dalam kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

#### 6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, terdapat tiga komponen utama proses analisis data yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Dan dalam penelitian ini, peneliti akan mengacu pada model analisis interaktif sebagai berikut:

##### a. Reduksi Data

Proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstrakan data yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan (*fieldnote*).

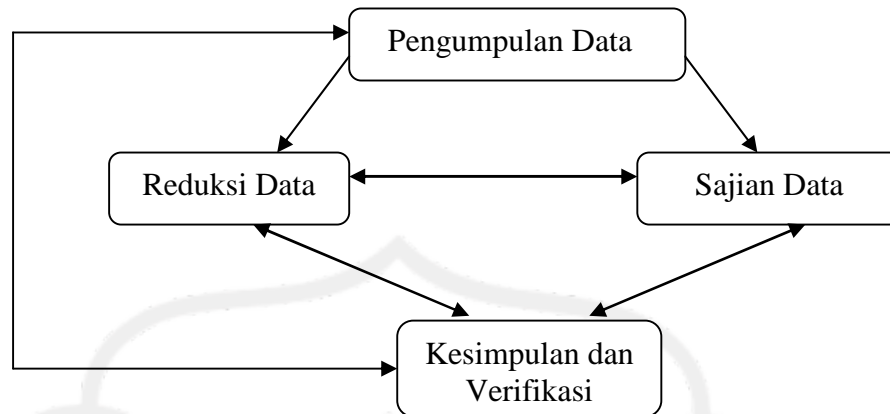
Hasil wawancara dan observasi tentang persepsi masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terhadap kegiatan *community relations* yang dilakukan rumah sakit disederhanakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Penyajian Data

Suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan dapat dilakukan. Penyajian data dapat berupa gambar, tabel, jaringan kerja kegiatan organisasi yang dirancang agar seluruh informasi secara teratur dapat dilihat dan dipahami dengan jelas. Data dari penelitian yang sudah direduksi tadi, disusun secara sistematis supaya mudah untuk dianalisis.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan pola, konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat, pencatatan pernyataan, pernyataan dan kesamaan yang muncul berdasarkan reduksi dan sajian data. Bila kesimpulan dirasa kurang mantap, maka harus dilakukan pengulangan pada kegiatan pengumpulan data yang sudah terfokus untuk mencari pendukung simpulan yang ada bagi pendalaman data. (Sutopo, 2002: 91-96).



Model Analisis Interaktif (Miles & Huberman)

#### 7. Validitas Data

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian, harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya agar bisa dipertanggungjawabkan validitasnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data (triangulasi sumber). Peneliti diarahkan agar didalam pengumpulan data, peneliti wajib menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Artinya, data yang sama atau sejenis, akan lebih mantap kebenarannya bila digali dari beberapa sumber yang berbeda. Dengan demikian, apa yang diperoleh dari sumber yang satu, bisa lebih teruji kebenarannya bilamana dibandingkan dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber lain yang berbeda. (Sutopo, 2002: 79).

## **BAB II**

### **DESKRIPSI LOKASI**

#### **A. Sejarah Berdirinya RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta adalah salah satu Amal Usaha Muhammadiyah yang bergerak dibidang kesehatan, yang bertanggungjawab kepada Majelis Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat Pimpinan Daerah Muhammadiyah (MKKMPDM) Kota Surakarta. Rumah sakit ini berusaha menjadi lembaga kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan dengan berusaha mewujudkan tujuan dan cita-cita semula yaitu memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya baik jasmani maupun rohani dan social sehingga mampu melaksanakan perintah agama.

Sejarah RS PKU Muhammadiyah diawali pada tahun 1927 dengan nama Balai Pengobatan Mata Penolong Kesengsaraan Oemoem (BPMPKO), yang belum mempunyai tempat domisili yang menetap. Sehingga untuk melayani umat Balai Pengobatan ini bertempat di rumah Bapak Kyai Muhtar Buchori tepatnya di Kauman Surakarta. Kemudian diteruskan di Kantor Muhammadiyah Keprabon Surakarta. Pada saat ini, aktivitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan Balai Pengobatan masih berupa poliklinik mata dan THT. Setahun kemudian, pindah ke alun-alun utara, tepatnya disebelah utara alun-alun utara Surakarta, kemudian berpindah lagi ke Kauman pada tahun 1931 hingga tahun 1933.



Pada tahun 1933 pindah ke Kusumayudan dan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan bertambah yaitu poliklinik mata, THT, poliklinik umum, apotik, pemondokan persalinan (Rumah Bersalin/RB). Namanya pun beralih menjadi Balai Kesehatan Pembina Kesejahteraan Oemoem (BKPKO). Hingga akhirnya pada tahun 1936, Balai Kesehatan ini pindah ke Batangan, di Jalan Pasar Kliwon 156 Surakarta. Di tempat yang baru ini, Balai Kesehatan telah menambah jenis layanan kesehatannya dengan laboratorium, poliklinik anak, pemondokan orang sakit, khitanan, dilengkapi dengan operasi mata dan THT. pada masa ini bidan dan juru rawat diasramakan.

Atas dasar pertimbangan banyak hal, pada tahun 1948 sebagian pelayanan dipindah ke Bekonang, Keprabon kemudian ke SD Muhammadiyah I Surakarta. Jenis layanan kesehatan yang diberikan, masih sama dengan tahun sebelumnya, tetapi untuk laborat dan THT berhenti beroperasi dengan alasan penderita menurun. Setahun kemudian kembali lagi ke Batangan Surakarta, dan pada tahun 1951 Balai Pengobatan ini beralih nama menjadi Pembina Kesejahteraan Oemat (PKO). Jenis pelayanan kesehatan bertambah pelayanan mata dan THT, Laboratorium, Poliklinik Gigi, Poliklinik anak, serta mendirikan koperasi pada tahun 1974.

Pada kurun waktu 1976-1982, PKOM mengalami perkembangan pesat baik fisik dan pelayanan kesehatannya, juga menghasilkan perkembangan bagi kesejahteraan karyawan dengan didirikannya koperasi. Pada tahun 1978 BPKPKOM mulai mengajukan izin untuk menjadi Rumah Sakit. Jenis pelayanan menjadi bertambah dengan adanya pelayanan poliklinik kandungan,

poliklinik mata, jiwa (psikiatri), saraf, konsultasi psikologi, klinik pemondokan untuk umum, paru, jantung, orthopedi (bedah tulang), operasi saraf, ICU, dan ICCU.

Izin untuk menyelenggarakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta ditandai dengan diterbitkannya SK dari DEPKES RI tanggal 7 Februari 1986 dengan nomor 023/Yan/Med/RS.KS/1986 dengan nama RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Izin tersebut diperbaiki dengan nomor izin baru: 0150/Yan.Med/RS.KS/PA/1992.

#### **B. Perkembangan RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Sejak awal peresmiannya, RS PKU Muhammadiyah Surakarta terus mengalami kemajuan yang pesat baik fisik maupun layanan kesehatan dengan semakin meningkatnya kunjungan pasien ke Rumah Sakit. Dari data yang peneliti peroleh, dapat peneliti tuliskan sebagai berikut:

Nama	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008
Pasien Rawat Jalan	31.483	28.787	33.107
Pasien Rawat Inap	9.407	9.554	10.528

Sumber: Rekam Medik

Untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat luas, RS PKU Muhammadiyah Surakarta membuka klinik 24 jam dengan seorang dokter jaga. Selain itu, untuk mencukupi kebutuhan keperawatan, RS PKU Muhammadiyah Surakarta mengadakan kursus pembantu perawat. Seiring dengan

perkembangannya, pada tahun 1998 RS PKU Muhammadiyah Surakarta mendapatkan akreditasi penuh untuk lima pelayanan meliputi Pelayanan Medis, Administrasi Manajemen, Instalasi Gawat Darurat, Keperawatan dan Rekam Medis.

Saat ini, RS PKU Muhammadiyah Surakarta sedang melakukan pembangunan gedung baru setinggi lima lantai. Pembangunan ini direncanakan selesai pada tahun 2010 mendatang. Hal ini menunjukkan betapa semakin banyak masyarakat yang mengunjungi RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan menjadikan Rumah Sakit ini sebagai pilihan untuk berobat.. Ini berarti masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Sehingga diperlukan gedung baru untuk menampung pasien yang semakin banyak yang masuk ke RS PKU Muhammadiyah Surakarta ini.

### **C. Lokasi dan Keadaan**

#### **1. Lokasi**

RS PKU Muhammadiyah Surakarta berlokasi di Jl. Ronggowarsito 130 Surakarta dekat dengan lokasi pemukiman yang padat dan cukup potensial sebagai pasar jasa kesehatan. Ditambah dengan jalan laulintas yang mudah terjangkau dengan sarana yang cukup memadai.

#### **2. Fasilitas RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

RS PKU Muhammadiyah Surakarta berstatus kepemilikan Persyarikatan Muhammadiyah Surakarta dengan tipe rumah sakit C (madya), dengan kapasitas 150 tempat tidur. RS PKU Muhammadiyah Surakarta berdiri di atas lahan seluas 15.806 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 7.066 m<sup>2</sup>.

RS PKU Muhammadiyah Surakarta memiliki fasilitas sebagai berikut:

1. Fasilitas unggulan berupa:

- a. Solo Skin Centre
  - Bedah Sedot Lemak (BSL)
  - Menghilangkan bekas luka, jerawat, tato, tahi lalat, dll.
  - Bedah Kosmetik.
  - Penanganan Bau Badan Permanen.
- b. Deteksi Dini Kanker Payudara
- c. USG Mameae
- d. Klinik Biopsi Jarum
- e. Bimbingan Rohani
- f. Katering Diet
- g. Konsultasi Psikologi dan keluarga Sakinah

2. Instalasi Rawat Jalan berupa:

- a. Poliklinik Umum
- b. Poliklinik Kesehatan Gigi & Mulut
- c. Poliklinik Penyakit Dalam
- d. Poliklinik Penyakit Anak
- e. Poliklinik Bedah
- f. Poliklinik Kebidanan dan penyakit Kandungan
- g. Poliklinik Jantung
- h. Poliklinik THT

- i. Poliklinik Mata
  - j. Poliklinik Syaraf
  - k. Poliklinik Kulit Kelamin
  - l. Poliklinik Fisiotreapi
    - Pijat Bayi
    - Senam Hamil
    - Rehabilitasi Stroke
3. Instalasi Rawat Inap berupa:
- RS PKU Muhammadiyah Surakarta menyediakan fasilitas rawat inap yang terdiri dari 8 bangsal ditambah ICU/ ICCU. Adapun fasilitasnya sebagai berikut:
- a. Firdaus
    - Terdiri dari 9 tempat tidur VIP yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:
      - AC
      - TV
      - Almari Es
      - Telepon dan Nurse Call
      - Kamar mandi dengan air panas/ dingin, shower
      - Bed Penunggu Pasien
      - Sofa/ Kursi Tamu
      - Menu Penunggu Pasien
      - Paket Alat Mandi

b. Annisa

➤ Kelas I terdiri dari 6 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- 1 kamar untuk 1 pasien
- Bed Penunggu Pasien
- AC
- TV
- Nurse Call
- Kamar mandi dengan air panas/ dingin
- Paket Alat Mandi

➤ Kelas II terdiri dari 8 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- 1 Kamar untuk 4 pasien
- Kipas angin
- Kamar Mandi
- Paket Alat Mandi
- Nurse Call

➤ Kelas III terdiri dari 13 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- Kipas angin
- Kamar mandi
- Alat mandi

## c. Arofah

➤ Kelas I terdiri dari 10 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- 1 Kamar untuk 1 pasien
- Bed penungu pasien
- AC
- Nurse Call
- Kamar mandi denagn air panas/ dingin
- Paket Alat Mandi

➤ Kelas II terdiri dari 8 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- 1 Kamar untuk 4 pasien
- Kipas angin
- Kamar mandi
- Paker Alat Mandi

## d. Mina

➤ Kelas I terdiri dari 10 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:

- 1 Kamar untuk 1 pasien
- Bed penungu pasien
- AC
- TV
- Nurse Call

- Kamar mandi dengan air panas/ dingin
- Paket Alat Mandi
- Kelas II terdiri dari 8 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:
  - 1 Kamar untuk 4 pasien
  - Sekat Korden
  - Kipas angin
  - Kamar mandi
  - Paket Alat Mandi
- Kelas III terdiri dari 8 tempat tidur yang mempunyai fasilitas sebagai berikut:
  - 1 Kamar untuk 4 pasien
  - Tanpa sekat
  - Kamar mandi
  - Paket Alat Mandi

e. Sofa

Terdiri dari 14 tempat tidur kelas II dengan fasilitas sebagai berikut:

- 1 Kamar untuk 4 pasien
- Kipas angin
- Kamar mandi
- Paket Alat Mandi

f. Marwa

➤ Terdapat 6 tempat tidur Kelas II dengan fasilitas sebagai berikut:



- 2 tempat tidur Kelas II Khusus Penyakit Menular
  - 1 Kamar untuk 1 pasien
  - Kipas angin
  - Kamar mandi
  - Paker Alat Mandi
- 4 tempat tidur Kelas II
  - 1 Kamar untuk 2 pasien
  - Kipas angin
  - Kamar mandi
  - Paker Alat Mandi

g. Multazam

Terdiri dari 30 tempat tidur Kelas III dengan fasilitas sebagai berikut:

- 1 kamar untuk 15 pasien
- Kipas angin
- Kamar mandi
- Paker Alat Mandi

h. Fajar

Merupakan kamar perawatan khusus bayi. Terdiri dari 20 tempat tidur Kelas II dengan fasilitas sebagai berikut:

- AC
- Boks Bayi
- Pakaian dan Perlengkapan Bayi

i. ICU/ ICCU

Merupakan kamar perawatan intensif khusus pasien berat. Terdiri dari 3 tempat tidur kelas VIP/ I dan 4 tempat tidur Kelas II/ III dengan fasilitas sebagai berikut:

- AC
- Kamar Mandi
- Alat Mandi (d disesuaikan dengan kelasnya)
- Peralatan: Monitor EKG, Bedside Monitor, Oxygen Central, DC Shoc, Suction, Pump, Syringe Pump

**D. Falasafah, Visi Misi, Tujuan dan Motto RS PKU Muhammadiyah**

**Surakarta**

a. Falsafah

RS PKU Muhammadiyah Surakarta adalah perwujudan iman kepada Allah SWT sebagai amal sholeh dan menjadikannya sarana ibadah.

b. Visi

RS PKU Muhammadiyah Surakarta menjadi Rumah Sakit pilihan dalam layanan yang paripurna dan islami.

c. Misi

Memberikan pelayanan promotif, preventif, curatif, rehabilitatif, yang berkualitas, nyaman, aman, tenteram dalam perawatan. Cepat, akurat, serta senyum ramah dalam layanan.

d. Tujuan

Mewujudkan derajat kesehatan setinggi-tingginya secara menyeluruh sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tuntunan ajaran Islam dengan tidak memandang agama, golongan dan kedudukan.

e. Motto

Sehat Sejahtera Islami.

(Sumber: Buku Company Profile RS PKU Muhammadiyah Surakarta).

### **E. Struktur Organisasi**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta merupakan amal usaha Muhammadiyah (AUM) bidang kesehatan dari Persyarikatan Muhammadiyah Surakarta. Dalam melaksanakan aktivitasnya Rumah Sakit Muhammadiyah Surakarta dipimpin oleh seorang direktur dan dibantu oleh wakil direktur. Adapun bagan struktur organisasi dapat dilihat pada lampiran. (Sumber: Ketua Pendidikan dan Latihan RS PKU Muhammadiyah Surakarta).

### **F. Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Keberadaan Public Relations sangatlah penting dan mutlak diperlukan bagi sebuah lembaga. Hal ini tidak dapat dipungkiri, diperlukan komunikasi yang terpolakan dengan baik sehingga seorang Public Relations bisa menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Public Relations di RS PKU Muhammadiyah Surakarta bertanggungjawab melaksanakan fungsi ke dalam dan keluar rumah sakit meliputi layanan informasi, layanan sosial, pengembangan pemasaran.

Dalam perkembangan RS PKU Muhammadiyah Surakarta, tidak terlepas dari peran Public Relations. Adapun uraian tugas yang dilakukan Public Relations RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang peneliti dapatkan dari Ketua Humas adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Fungsi Perencanaan (P1)
  - a. Menyusun falsafah, visi, misi, dan tujuan Humas sesuai dengan falsafah rumah sakit
  - b. Menyusun rencana kebutuhan Humas meliputi kualifikasi, jumlah, koordinasi dengan Kepala Sub Bagian/ UPT terkait.
  - c. Menyusun program pengembangan staf Humas sesuai dengan kebutuhan.
  - d. Merencanakan program kerja Humas termasuk didalamnya pengembangan mutu SDM khususnya dalam pelayanan pelanggan, promosi, publikasi, penyelenggaraan event-event sosial, dan lain-lain menyangkut hubungan ke dalam maupun keluar.
  - e. Menyusun program orientasi bagi tenaga baru.
  - f. Menyusun jadwal rapat Humas dan jajarannya.
  - g. Menyusun rencana kebutuhan peralatan sesuai kebutuhan koordinasi dengan Kepala UPT terkait.
  - h. Menyusun RAB Humas dan jajarannya.
  - i. Berperanserta dalam menyusun rencana pengembangan rumah sakit.
  - j. menyusun program pengendalian mutu.
  - k. Menyusun prosedur kerja tetap atau prosedur tetap/ Standart Operating procedure (SOP).

2. Melaksanakan Fungsi Penggerakan dan Perencanaan (P2)
  - a. Membimbing bawahan dalam pencapaian program rumah sakit.
  - b. Melaksanakan orientasi bagi karyawan baru.
  - c. Melaksanakan rapat koordinasi dengan Ka UPT Pelayanan Pelanggan dan Ka UPT Komunikasi secara berkala dan sewaktu-waktu diperlukan.
  - d. Melakukan koordinasi dengan bawahan untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan Humas di rumah sakit
  - e. Menganalisa dan mengkaji usulan kebutuhan tenaga Humas dan peralatan yang diusulkan dari Ka UPT Pelayanan Pelanggan dan Ka UPT Komunikasi.
  - f. Berperanserta dalam kegiatan ilmiah dan penelitian yang dilakukan oleh rumah sakit.
  - g. Mendelegasikan tugas kepada bawahan bila berhalangan hadir dalam pertemuan.
  - h. Bekerjasama dengan bagian Pendidikan dan Latihan tau Diklat rumah sakit untuk menyelenggarakan program pengembangan staf.
  - i. Menyusun instrumen penilaian karyawan.
  - j. Melaksanakan bimbingan kepada staf terhadap pelaksanaan prosedur tetap/ SOP dan tata tertib pelayanan Humas di rumah sakit.
  - k. Memotivasi bawahan untuk meningkatkan kinerja dan mengusulkan penghargaan bagi yang berprestasi kepada Direktur.
  - l. Menyusun tata tertib pelayanan Humas sesuai dengan tata tertib rumah sakit.

- m. Memberi saran dan bantuan pertimbangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Humas kepada pimpinan rumah sakit.
  - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur dalam rangka kelancaran pelaksanaan pelayanan Humas di rumah sakit.
  - o. Membimbing staf dalam hal pendayagunaan dan pemeliharaan alat.
  - p. Membina hubungan baik dengan pemerintah, instansi swasta, pers, lingkungan dan masyarakat umum, maupaun seluruh *stakeholders* internal rumah sakit.
  - q. Melakukan publikasi dan promosi yang berkaitan dengan sosialisasi pelayanan, event-event, dan pembentukan citra rumah sakit atas persetujuan direksi.
  - r. menyelenggarakan program kerjasama dalam pelayanan kesehatan dengan pemerintah, atau instansi atau perusahaan swasta atas persetujuan direksi.
  - s. membuat laporan kegiatan secara berkala.
3. Melaksanakan fungsi Pengawasan, Pengendalian, dan Penilaian (P3)
- a. Mengawasi, mengendalikan dan menilai pendayagunaan tenaga Humas secara efektif dan efisien.
  - b. Mengawasi, mengendalikan dan menilai kinerja staf Humas.
  - c. Mengawasi, mengendalikan dan menilai pelaksanaan program bimbingan kepada karyawan baru.
  - d. Mengawasi, mengendalikan dan menilai pendayagunaan peralatan secara efektif dan efisien.

- e. Mengawasi, mengendalikan dan menilai mutu pelayanan Humas berkoordinasi dengan penitia mutu.
- f. Mengevaluasi kedisiplinan kerja agar bawahan dapat bekerja dengan baik dan breprestasi.

Secara struktural, Kasubag Humas bertanggungjawab kepada Kabag Umum dan Pesonalia dalam hal-hal berikut:

- a. Kelancaran dan menjalin hubungan kerjasama dengan ekstrenal rumah sakit.
- b. Kelancaran penyelenggaraan pelayanan pelanggan sesuai denagn prosedur.
- c. Kelancaran pelayanan operator dalam penguanaan telepon sentral rumah sakit.
- d. Publikasi dan promosi yang berkaitan dengan sosialisasi pelayanan dan citra rumah sakit, maupun event-event yang diselenggarakan oleh rumah sakit.
- e. Pengelolaan keluhan/ compalin pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Evaluasi kedisiplinan dan hasil kerja bawahan dalam melaksanakan tugas.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas menjalin hubungan baik dengan bagian lain. Artinya, Humas akan membantu bagian lain jika memang bagian tersebut membutuhkan bantuan Humas begitupun sebaliknya, Humas juga akan meminta bantuan kepada bagian lain jika memang diperlukan.

## BAB III

### DATA DAN ANALISIS

#### A. Data Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang tinggal disekitar rumah sakit. Berikut ini adalah profil dari informan tersebut:

##### 1. Informan I : Ibu Wardoyo

Ibu Wardoyo, wanita berusia 77 tahun ini bertempat tinggal di Jl. Ronggowarsito 128 tepatnya di Tumenggungan RT 04/01, sebelah timur RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Ibu Wardoyo yang merupakan pensiunan Kepala Sekolah salah satu Sekolah Dasar di Surakarta ini merupakan sosok wanita yang lembut dalam bertutur kata. Suaranya yang pelan karena mungkin usianya yang sudah tua membuat peneliti harus memasang pendengaran ekstra dalam mendengarkan setiap penjelasan Ibu Wardoyo. Keramahannya terlihat saat menjawab pertanyaan dan memberi penjelasan kepada peneliti dengan selalu tersenyum. Dan tidak hanya itu, tak hanya sekali dua kali Ibu Wardoyo memegang tangan peneliti dan tersenyum saat menceritakan keikutsertaannya dalam kegiatan yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan perasaan haru dan bahagia. Ibu Wardoyo aktif dalam kegiatan yang diadakan rumah sakit seperti pengajian. Di usia senjanya, beliau sangat senang masih bisa mengikuti kegiatan tersebut. Ibu Wardoyo juga selalu mengingatkan dan



mengajak masyarakat disekitarnya untuk mengikuti pengajian di PKU Muhammadiyah Surakarta.

## 2. Informan II: Ibu Ngatini

Ibu Ngatini, wanita berusia 57 tahun ini bertempat tinggal di Jl. Ronggowarsito 128, Tumenggungan RT 04/01, disebelah timur RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Ibu Ngatini merupakan informan pertama dalam penelitian ini. Ketika pertama kali bertemu, tak ada kesan ramah yang peneliti amati dari sosoknya. Bahkan peneliti sempat merasa takut melihat sosok Ibu Ngatini ini. Perawakannya yang tinggi kurus dan jarang sekali tersenyum membuat kesan bahwa Ibu Ngatini seorang yang jutek dan tidak ramah. Ternyata, seperti itulah suasana hingga wawancara berakhir, terlarut dalam keseriusan seperti ekspresi wajah yang selalu diperlihatkannya yaitu sering mengernyitkan dahi. Meski begitu, peneliti justru mendapat banyak informasi darinya mengenai kegiatan *Community Relations* yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pensiunan pegawai negeri ini aktif dalam beberapa kegiatan yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta seperti pengajian dan senam serta pemeriksaan osteoporosis secara gratis di rumah sakit. Ia selalu berusaha mengikuti setiap kegiatan yang diadakan rumah sakit yang melibatkan masyarakat yang tinggal disekitarnya agar bisa saling mengenal dengan personel rumah sakit dan hubungannya dengan pihak rumah sakit bisa menjadi lebih dekat.

### 3. Informan III: Sulistyو Darمو Utomo

Mas Sulis, begitu biasanya ia dipanggil. Pria berusia 31 tahun ini merupakan sosok yang cuek. Saat peneliti melakukan wawancara dengannya, tak pernah sekalipun ia tersenyum. Ini menunjukkan bahwa Mas Sulis ini bukan tipe orang yang humoris. Mas Sulis ini tinggal di Jl. Ronggowarsito 128 RT 04/ 01. Pria lulusan SMP ini adalah salah satu orang yang tinggal disekitar rumah sakit yang diterima bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Ia merasa senang bisa diterima bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Selain itu ia juga merasa senang karena rumah sakit memiliki kepedulian kepada masyarakat yang tinggal di sekitarnya dengan menyediakan lapangan pekerjaan. Ia ditempatkan di bagian Koperasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan sudah bekerja selama kurang lebih empat tahun. Ia cukup aktif dalam kegiatan yang diadakan rumah sakit. Seperti pengamatan peneliti, Mas Sulis ini juga mengikuti senam yang diadakan rumah sakit dan Mas Sulis ini yang mengkoordinir dan membagi-bagikan minuman susu kedelai kepada masyarakat sekitar yang mengikuti senam setelah senam selesai.

### 4. Informan IV: Edy Haryanto

Pak Edy, begitu biasanya ia dipanggil. Pak Edy ini tinggal di Temenggungan RT 03/01 Surakarta. Pak Edy yang berusia 44 tahun ini merupakan sosok yang ramah dan humoris. Saat peneliti menemuinya, ia pun menyambut dengan ramah dan tersenyum. Tak sekali dua kali Pak Edy melontarkan candaan ketika diwawancarai bahkan nuansa humor

menemani suasana wawancara dengan Pak Edy waktu itu. Hingga tanpa terasa satu demi satu pertanyaan ternyata telah dijawab. Pak Edy juga merupakan masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit yang diterima bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pria lulusan SMA ini ditempatkan di bagian parkir belakang rumah sakit dan sudah bekerja selama kurang lebih dua tahun. Pak Edy juga mengikuti beberapa kegiatan yang dilakukan rumah sakit sehingga sedikit banyak Pak Edy juga mengetahui kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

5. Informan V : Bapak Marnoto

Bapak Marnoto merupakan sosok yang ramah. Pria berusia 50 tahun ini bertempat tinggal di Jl. Ronggowarsito No.147, RT 03/03. Bapak Marnoto menjabat sebagai Lurah Timuran. Sebagai Lurah Timuran, Bapak Marnoto banyak terlibat dalam kegiatan yang dilakukan rumah sakit seperti perijinan saat rumah sakit didirikan, peresmian pembangunan gedung baru yang saat ini sedang berlangsung, musyawarah terkait dengan keluhan masyarakat sekitar tentang keringanan biaya rumah sakit. Dengan demikian, peneliti berharap Bapak Marnoto bisa memberikan informasi mengenai kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

6. Informan VI : Bapak Suyanto

Bapak Suyanto namun lebih akrab dipanggil Pak Yanto ini merupakan sosok yang ramah. Selain itu pria berusia 49 tahun ini juga merupakan

pribadi yang supel dan terbuka. Sehingga suasana wawancara saat itu berlangsung sangat akrab. Pak Yanto tinggal di Jl. Ronggowarsito No. 159 RT 02/02, tepatnya disebelah selatan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pak Yanto bekerja di Destasement Peralatan (DENPAL) TNI AD Surakarta "B" 04-12-04. Pak Yanto juga menjabat sebagai Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kota (LPMK) Surakarta. Pak Yanto juga sering terlibat dalam kegiatan yang dilakukan rumah sakit sehingga diharapkan Pak Yanto bisa memberikan informasi mengenai kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

7. Informan VII : Bapak Lamiyo

Bapak Lamiyo tinggal di Tumenggungan RT 04/01 tepat disebelah timur RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pak Lamiyo merupakan sosok yang ramah dan murah senyum. Pria yang sudah berusia 70 tahun ini merupakan pensiunan PNS dan sekarang menjadi Ketua RT Tumenggungan. Tempat tinggal Pak Lamiyo yang sangat dekat dengan lokasi rumah sakit dan ia juga sebagai tokoh masyarakat setempat, diharapkan dapat memberikan informasi lebih banyak mengenai *kegiatan Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

8. Informan VIII : Bapak Muhammad Yusuf

Bapak Yusuf, begitu biasanya ia dipanggil. Pria berusia 58 tahun ini masih terlihat segar dan sehat karena perawakan tubuhnya yang tinggi dan gagah meskipun rambutnya memang sudah banyak yang putih. Apalagi pria ini mengenakan kacamata semakin menambah kesan serius dan galak dalam

dirinya. Tetapi setelah berkenalan dan melakukan wawancara ternyata Bapak Yusuf adalah sosok yang humoris dan suka bercanda. Bapak Yusuf tinggal di Priyo Badan RT 01/02, tepatnya disebelah barat RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Ia sangat ramah menjawab setiap pertanyaan yang peneliti berikan, bahkan tak jarang diselingi dengan tawa sehingga suasana wawancara waktu itu terasa begitu akrab. Untuk kegiatan *Community Relations* yang diadakan rumah sakit, Bapak Yusuf mengikuti pengajian juga menghadiri peresmian akan dibangunnya gedung baru rumah sakit. Sehingga diharapkan Bapak Yusuf dapat memberikan informasi mengenai kegiatan *community relations* yang diketahuinya.

9. Informan IX : Lukman Santoso

Mas Lukman, bertempat tinggal di Priyo Badan RT 02/02 tepatnya di sebelah selatan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pria berusia 33 tahun ini merupakan sosok yang supel. Selain itu Mas Lukman juga merupakan orang yang humoris. Selama wawancara, Mas Lukman juga ramah dalam menjawab pertanyaan peneliti. Untuk kegiatan *Community Relations* rumah sakit, Mas Lukman memang tidak aktif mengikuti tetapi mengetahui kegiatan yang diadakan rumah sakit. Mas Lukman termasuk masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit yang menerima bantuan dari rumah sakit berupa keringanan biaya rumah sakit. Sehingga diharapkan dapat memberikan informasi tentang kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Suarakarta.

## **B. Kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ketua Bagian Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta, diketahui bahwa kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta ini pada dasarnya merupakan salah satu tugas humas dimana humas menjadi jembatan eksternal ke publik.

Tujuan dilakukannya kegiatan *Community Relations* ini berorientasi pada usaha untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, namun yang lebih diutamakan adalah masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit karena sebagai tetangga dekat, masyarakat sekitar jelas sangat berpengaruh terhadap kemajuan rumah sakit itu sendiri.

Dengan adanya kegiatan *Community Relations*, rumah sakit ingin menunjukkan adanya rasa kepedulian kepada masyarakat yang tinggal disekitarnya sehingga mereka merasa nyaman dengan keberadaan rumah sakit dan bukan sebaliknya yaitu merasa terganggu dengan keberadaan rumah sakit. Selain itu, kegiatan *Community Relations* ini juga bertujuan untuk menjaga dan mempertahankan citra positif rumah sakit dimata masyarakat.

Adapun kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta adalah kegiatan sosial kemasyarakatan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu terutama masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit. Sehingga hubungan antara rumah sakit dengan masyarakat yang tinggal disekitarnya bisa terjalin

dengan baik. Wujud dari kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta yaitu:

➤ Pengobatan gratis

Pengobatan gratis ini dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta bekerja sama dengan pihak Kelurahan Timuran. RS PKU Muhammadiyah Surakarta menyediakan pelayanan berupa pelayanan medis dan non medis secara gratis, yaitu dokter dan obat-obatan.

➤ Posyandu Lansia

RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga berperan aktif dalam Posyandu Lansia. Kegiatan ini juga bekerjasama dengan Kelurahan Timuran dan diadakan secara rutin setiap bulan. RS PKU Muhammadiyah Surakarta berpartisipasi dengan menyediakan tenaga medis dan obat-obatan secara gratis untuk para lansia.

➤ Pemberian bingkisan saat Hari Raya Idul Fitri

RS PKU Muhammadiyah Surakarta memberikan bingkisan lebaran menjelang Hari Raya Idul Fitri dan dibagikan kepada masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terutama yang kurang mampu.

➤ Pembagian daging kurban saat Hari Raya Idul Adha

RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga mengadakan kegiatan pembagian daging kurban yang diberikan kepada masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terutama yang kurang mampu tanpa membedakan latar belakang agama, baik muslim atau non muslim.

- Mengadakan kegiatan acara buka bersama dengan mengundang Pedagang Kaki Lima, tukang becak, dan masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit.
- Mengadakan Sholat Ied bersama pada saat Hari Besar Agama  
RS PKU mengajak masyarakat sekitar untuk mengikuti Sholat Ied bersama di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Kegiatan ini bisa menjadi sarana silaturahmi antara rumah sakit dengan masyarakat sekitar. Sosialisasi dari kegiatan ini dilakukan rumah sakit dengan memasang spanduk didepan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sehingga masyarakat sekitar mengetahuinya.
- Keringanan Biaya  
RS PKU memberikan keringanan biaya rumah sakit kepada masyarakat sekitar yang tidak mampu dengan membawa surat pengantar dari RT atau Kelurahan setempat yang menyatakan tidak mampu. Selain itu, rumah sakit juga memberikan keringanan biaya kepada masyarakat yang tinggal disekitarnya dengan memberikan kemudahan administrasi bagi mereka yang kurang mampu dan belum bisa membayar biaya pengobatan, yaitu dengan memperbolehkan membayar biaya rumah sakit dengan cara mengangsur.
- Khitanan Massal  
Khitanan missal ini dilakukan RS PKU pada waktu liburan sekolah tiba. Kegiatan ini biasanya juga dilakukan di luar kota. Untuk masyarakat sekitar, khitanan missal diadakan di rumah sakit.



➤ Senam

RS PKU mengadakan kegiatan senam setiap hari Jum`at pukul 07.00 yang bisa diikuti oleh masyarakat sekitar. RS PKU memberikan seragam senam gratis bagi masyarakat sekitar yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan senam pagi ini.

➤ Simposium Haji

RS PKU memberikan vaksin Haji secara gratis.

➤ Pengajian

RS PKU mengadakan kegiatan pengajian secara rutin setiap satu bulannya untuk masyarakat sekitar. Dalam pengajian yang diadakan rumah sakit, tidak hanya siraman rohani yang disampaikan melainkan tentang kesehatan. Dimana dalam kegiatan pengajian ini, tema kerohanian dan kesehatan akan terus berganti. Selain itu, dengan mengikuti pengajian, paling tidak masyarakat sekitar akan mengetahui informasi terbaru yang ada di rumah sakit.

Meskipun RS PKU Muhammadiyah Surakarta berdiri sebagai sebuah rumah sakit swasta, namun tetap menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki kepedulian yang besar terhadap masyarakat yang kurang mampu terutama masyarakat yang tinggal disekitarnya. Karena RS PKU Muhammadiyah Surakarta menyadari betul arti pentingnya masyarakat yang tinggal disekitarnya terhadap perkembangan dan kemajuan rumah sakit.

Selain kegiatan-kegiatan tersebut, sebagai sebuah lembaga yang bergerak dibidang kesehatan, RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga melakukan

pengelolaan limbah yang dihasilkan oleh rumah sakit. Dimana RS PKU Muhammadiyah Surakarta memiliki Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) untuk pembuangan limbah cair. Limbah yang dihasilkan oleh rumah sakit itu sendiri ada dua macam yaitu limbah cair dan limbah padat. Limbah cair berupa cairan yang dihasilkan dari kamar mandi-kamar mandi yang ada dirumah sakit, cairan obat yang berasal dari laboratorium, laundry, gizi (zat-zat yang mengandung lemak) semua tersentral di IPAL.

Di IPAL ini, limbah cair mengalami proses penyaringan dimana air limbah dari semua unit masuk ke proses penyaringan yang berfungsi menyaring dari bahan-bahan yang dapat mengganggu proses pengolahan. Setelah itu terjadi proses penguraian bakteri di bak an aerob. Selanjutnya air limbah mengalir ke bak disinfeksi yaitu bak yang berfungsi untuk mendisinfeksi air limbah sehingga air limbah bebas dari kuman patogen. Terakhir, air limbah yang sudah melauai proses di IPAL dialirkan ke riol kota yang pada akhirnya mengalir menuju sungai Bengawan Solo.

Limbah padat yang dihasilkan oleh rumah sakit ada dua macam yaitu padat infeksius dan padat non infeksius. Limbah padat infeksius merupakan hasil buangan dari unit perawatan, unit operasi, laboratorium dan Ronxen seperti jarum suntik, botol infuse, selang oksigen, specimen, kapas. Limbah ini dikumpulkan dan dimusnahkan dengan proses *incenerator* yaitu alat untuk memusnahkan dengan proses oksidasi/ pembakaran. *Incenerator* di RS PKU Muhammadiyah Surakarta dibuat dengan ketinggian 12 meter, diharapkan asap yang ditimbulkan tidak mengganggu masyarakat yang ada disekitarnya.

Sedangkan limbah padat non infeksius merupakan limbah yang dihasilkan dari ruang rawat inap, perkantoran dan gizi yang berupa sampah makanan, sayuran dan bekas minuman. Limbah ini dikumpulkan oleh petugas kebersihan rumah sakit dan dibuang di Tempat Pembuangan Sampah (TPS) yang lokasinya tidak jauh dari rumah sakit. Selanjutnya limbah tadi diangkut oleh petugas DKP Kota Surakarta.

Limbah yang dihasilkan oleh rumah sakit tidak ada yang didaur ulang, semuanya dibuang melalui proses. Proses pengelolaan limbah yang sudah dilakukan secara maksimal oleh rumah sakit, merupakan kepedulian rumah sakit terhadap keamanan dan kesehatan terhadap masyarakat sekitar. Keluhan masyarakat sekitar terkait dengan limbah rumah sakit yang pernah ada, diharapkan tidak akan terjadi lagi dengan adanya respon baik dari rumah sakit melalui pengelolaan limbah yang telah dilakukan.

Rumah sakit menyadari betul tidak akan mungkin bisa berkembang tanpa adanya ijin dan dukungan dari lingkungan sekitarnya yaitu masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit sebagai penghuninya. Oleh karena itu, rumah sakit harus menjalin hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya.

Dengan adanya kegiatan *Community Relations* yang dilakukan tersebut diharapkan RS PKU Muhammadiyah Surakarta memperoleh citra yang positif dimata masyarakat sekitar sebagai salah satu rumah sakit swasta yang memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang membutuhkan. Maka persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *community relations* yang dilakukan

sangat penting untuk diketahui karena akan mempengaruhi citra rumah sakit dimata mereka.

### **C. Persepsi masyarakat sekitar terhadap Kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Pada bagian ini pemaparan dititikberatkan kepada persepsi masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Pertama, peneliti mengajukan pertanyaan yang meliputi pengetahuan masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit sebagai langkah awal untuk mendeskripsikan persepsi mereka terhadap kegiatan *Community Relations*.

Pengetahuan berarti sampai sejauh mana kegiatan-kegiatan tersebut diketahui masyarakat yang tinggal disekitar RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terhadap kegiatan *Community Relations* yang dilakukan rumah sakit, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai pengetahuan mereka terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Setelah itu, peneliti juga akan menanyakan sejauh mana pemahaman mereka terhadap kegiatan *Community Relations* tersebut. Pemahaman berarti sejauh mana kegiatan-kegiatan tersebut dipahami masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit sehingga dapat memberikan respon dari kegiatan tersebut.

Dari hasil wawancara dengan 9 informan, menunjukkan bahwa mereka mengetahui kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta meskipun tidak semua kegiatan tersebut mereka ketahui dan pahami. Seperti kegiatan pengajian yang diadakan rumah sakit, tidak semua informan memahami kegiatan tersebut meskipun mereka mengetahui rumah sakit mengadakan kegiatan pengajian. Hal ini dikarenakan keaktifan dan ketidak aktifan mereka dalam kegiatan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan II, VI, VIII, dan IX.

Berikut hasil wawancara dengan informan II yang aktif dalam kegiatan pengajian sehingga informan II ini tidak hanya mengetahui tetapi juga memahami kegiatan pengajian yang diadakan rumah sakit:

*“Rumah sakit itu mengadakan pengajian. Minggu pertama dan kelima yang saya tahu, ya saya ikuti”*. (Wawancara 10 Agustus 2009)

Pemahamannya terhadap kegiatan pengajian dapat dijelaskan melalui tanggapannya bahwa dengan mengikuti pengajian ia banyak mendapatkan manfaat. Berikut pernyataan informan II:

*“Dengan ikut pengajian, bisa menambah pengetahuan saya. Kalau pengajian di PKU kan ada kesehatan juga nggak cuma rohani, itu yang membedakan pengajian di PKU dengan pengajian di tempat yang lain. Bagus kegiatan ini mbak, soale yang ½ jam untuk kesehatan dan ½ jam berikutnya untuk rohani. Ada dokter dan ustadznya, itu ganti-ganti, materinya juga ganti-ganti. Nanti kita juga bisa bertanya disana”*.

( Wawancara 10 Agustus 2009)

Pernyataan yang senada juga diungkapkan oleh informan VIII yang juga aktif dalam kegiatan pengajian. Ia mengikuti pengajian di RS PKU karena dalam pengajian itu tidak hanya menyampaikan sisi rohani tetapi juga kesehatan:

*“Pengajian itu diadakannya malam mbak. Nanti temanya ganti-ganti, ada dokter sebagai pembicara itu juga ganti-ganti. Nanti kan bisa bertanya kalau mau bertanya soal penyakit apa gitu. Jadi pengajian di PKU itu ada sisi rohani dan kesehatan yang disampaikan”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Berikut ini pernyataan informan VI yang kurang aktif dalam kegiatan pengajian sehingga tidak bisa menjelaskan lebih jauh lagi tentang kegiatan tersebut:

*“Ada pengajian yang diadakan satu bulan sekali. Kalau saya ada waktu, ya saya ikuti, kalau saya ada acara lain, ya nggak ikut mbak”.* (Wawancara 1 September 2009)

Berbeda dengan pernyataan yang diungkapkan oleh informan IX, ia hanya sebatas mengetahui bahwa rumah sakit mengadakan kegiatan pengajian tetapi tidak memahami kegiatan tersebut dikarenakan ia bukan seorang muslim:

*“Yang saya tahu, pengajian itu ada tapi saya tidak mengikutinya karena saya bukan orang muslim mbak. Jadi saya tidak bisa tahu lebih jauh”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Pernyataan lain yang menunjukkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta adalah pembagian bingkisan

menjelang lebaran dan pembagian daging kurban pada saat Hari Raya Idul Adha seperti yang diungkapkan oleh informan IV dan VII. Menurut informan IV, pembagian bingkisan dan daging kurban tersebut diberikan kepada masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit yang kurang mampu:

*“Pembagian bingkisan dan daging kurban itu dibagikan untuk masyarakat sekitar yang kurang mampu. Masyarakat sekitar yang mendapat bagian itu sudah terdaftar dalam pembagian. Sudah ada datanya dari RT setempat, begitu. Termasuk tukang becak dan PKL di pinggir-pinggir jalan sekitar rumah sakit itu lho mbak, juga mendapat bagian”.* (Wawancara 19 Agustus 2009)

Pernyataan yang senada juga diungkapkan oleh informan VII, dimana RS PKU Muhammadiyah Surakarta tidak pernah membeda-bedakan agama dalam membagikan daging kurban:

*“Bingkisan ini dibagikan menjelang Hari Raya. Daging kurban tidak hanya diberikan kepada yang muslim saja tetapi yang non muslim juga”.* (Wawancara 2 September 2009)

Berikut ini pernyataan informan VII yang lain mengenai kegiatan *Community Relations* yang lain yang diketahuinya:

*“Di PKU ada masjid yang bisa digunakan untuk umum, masyarakat sekitar juga diperbolehkan mengerjakan sholat lima waktu disana. Nanti pas Hari Raya masyarakat sekitar juga ikut sholat di PKU”.* (Wawancara 2 September 2009)

Pernyataan lain yang menggambarkan tentang pengetahuan informan terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta

diungkapkan oleh informan II. Berikut pernyataan informan II tentang kegiatan senam yang rutin diikutinya:

*“Senam. Itu diikuti masyarakat sekitar rumah sakit. Nanti dapet seragam senam gratis dari rumah sakit. Itu setiap hari Jum`at pagi mbak”.*  
(Wawancara 10 Agustus 2009)

Peneliti juga melihat adanya kegiatan senam yang diadakan rumah sakit setiap hari Jum`at pukul 07.00 dimana kegiatan senam tersebut berlangsung sekitar 30 menit. Kegiatan senam tersebut diikuti oleh masyarakat yang tinggal disekitar rumah sakit dan karyawan serta karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan instruktur senam dari rumah sakit. Setelah senam selesai, personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta memberikan minuman sari kedelai kepada semua peserta senam. Peneliti melihat suasana yang akrab antara masyarakat sekitar dengan personel rumah sakit yang saling tegur sapa dan melempar senyum.

Peneliti juga menanyakan alasan informan II mengikuti kegiatan senam tersebut. Ternyata kegiatan senam yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga mendapat respon yang baik dari masyarakat sekitar karena dirasa sangat bermanfaat bagi kesehatan mereka. Berikut pernyataannya:

*“Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit itu sangat bermanfaat. Dengan ikut senam, saya merasakan ada perubahan, waktu dulu sering keju, sekarang ya ada perubahan mbak”.* (Wawancara 10 Agustus 2009)

Tetapi hal ini rupanya tidak sama dengan yang diungkapkan oleh informan IX. Ia mengatakan tidak tahu ketika ditanya tentang kegiatan senam



yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Berikut pernyataan informan IX:

*“Senam itu mungkin sekarang masih ada, saya kurang tahu”.*  
(Wawancara 27 Agustus 2009)

Ia juga menambahkan alasannya mengapa ia tidak tahu tentang kegiatan senam tersebut:

*“Rumah sakit sudah memfasilitasi untuk masyarakat yang tinggal disekitarnya untuk mengikuti kegiatan senam, tapi masyarakat sekitar sendiri yang nggak aktif. Saya sendiri juga tidak ikut”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Dibawah ini pernyataan informan IX yang lain yang menggambarkan tentang kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang diketahuinya. Menurut informan IX, RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga memberikan keringanan biaya kepada masyarakat yang tinggal disekitarnya:

*“Sekarang RS PKU Muhammadiyah Surakarta bisa menerima PKMS dan Jamkesmas. Kalau masyarakat sekitar belum mempunyai PKMS atau Jamkesmas, masyarakat sekitar bisa membayar biaya rumah sakit dengan sistem angsuran”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Informan IX juga mengungkapkan pengalamannya mendapatkan pelayanan yang baik dari RS PKU Muhammadiyah Surakarta meskipun ia sudah menggunakan kartu PKMS berkali-kali untuk pengobatan ayahnya yang menderita sakit kanker paru-paru sebelum akhirnya meninggal dunia. Menurut informan IX, semua pengguna kartu Pelayanan Kesehatan

Masyarakat Surakarta (PKMS) maupun Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) memang akan dimasukkan di Kelas III:

*“Biasanya kalau untuk dikelas III itu kan memang ada sedikit perbedaan pelayanan. Tapi, pengalaman kemarin, Bapak saya juga menggunakan PKMS untuk berobat ke PKU mbak. Malah sudah empat kali, kami menggunakan PKMS di PKU. Mungkin saat itu memang belum penuh. Rumah sakit kan sudah kenal bapak saya dengan baik mbak, jadi ya mungkin itu juga membantu Bapak bisa dirawat disitu”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh informan VIII tentang prosedur mendapatkan keringanan biaya di RS PKU Muhammadiyah Surakarta:

*“Sebenarnya PKU sendiri kan juga menerima orang-orang miskin cuma memang harus ada surat pengantar yang menyatakan kurang mampu dari RT dan Kelurahan setempat kalau belum memiliki PKMS”.* (Wawancara 27 Agustus 2009)

Kepedulian rumah sakit kepada masyarakat yang tinggal disekitarnya melalui kegiatan *Community Relations* yang lain juga diungkapkan oleh informan I, V, VI dan VIII.

Menurut informan I, kepedulian rumah sakit juga diberikan kepada masyarakat sekitar yang sedang mengalami musibah. Berikut hasil wawancara dengan informan I:

*“Kalau ada masyarakat sekitar rumah sakit yang mengalami musibah kematian atau meninggal itu ya dibantu, diberi ambulance. Nanti dari koperasi rumah sakit juga ada kiriman gula, teh, begitu”.* (Wawancara 12 Agustus 2009)

Hal senada juga diungkapkan oleh informan V:

*“Jika ada masyarakat sekitar yang meninggal, rumah sakit membantu ambulance dan kain kafan”*. (Wawancara 7 September 2009)

Dibawah ini pernyataan lain yang diungkapkan oleh informan V mengenai kegiatan *Community Relations* yang diketahuinya:

*“Ada kerjasama kelurahan dengan rumah sakit sebagai mitra kerja seperti pengobatan gratis, nanti dokter dan obat dari PKU. Itu semua gratis”*. (Wawancara 7 September 2009)

RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga menunjukkan kepeduliannya dengan berpartisipasi dalam kegiatan Agustus-an dengan memberikan bantuan dibidang kesehatan. Seperti yang diungkapkan oleh informan VI berikut:

*“Acara gerak jalan, dari kelurahan meminta kepedulian rumah sakit dengan memberikan bantuan P3K dan dukungan ambulance yang mengawal barisan dari belakang. RS PKU sendiri tidak segan-segan memberikan bantuan”*. (Wawancara 1 September 2009)

Selain itu RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga menunjukkan kepeduliannya kepada kaum lansia dengan memberikan pelayanan berupa obat dan tenaga medis di Posyandu Lansia. Berikut pernyataan yang diungkapkan oleh informan VIII yang dengan rasa haru menceritakan partisipasi rumah sakit di Posyandu Lansia:

*“PKU berperan aktif mbak di Posyandu ini, dengan mengirimkan dokter dari PKU. Posyandu Lansia ini diadakan sebulan sekali secara rutin. Disitu dilakukan pemeriksaan, pemberian obat, gratis untuk masyarakat*

*sekitar sini khususnya untuk satu Kelurahan Timuran”. (Wawancara 27 Agustus 2009)*

Pernyataan yang menunjukkan bahwa informan kurang mengetahui dan memahami kegiatan *Community Relations* seperti pengajian dan senam dikarenakan masyarakat sekitar sendiri yang kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang sudah difasilitasi rumah sakit. Namun pada umumnya, semua informan menyambut positif kegiatan yang dilakukan rumah sakit bahkan cenderung mendukung RS PKU Muhammadiyah Surakarta untuk meningkatkan frekuensi kegiatannya. Seperti yang diungkapkan oleh informan IV dan VI.

Menurut informan IV:

*“Mungkin, kapan-kapan rumah sakit bisa menyediakan bazar kerjasama dengan masyarakat sekitar gitu. Ya yang penting kan bisa bermanfaat mbak buat masyarakat disekitar dan rumah sakit. Dengan mengikuti kegiatan rumah sakit seperti pengajian, senam, ya bisa lebih dekat lagi dengan karyawan RS PKU, bisa menambah siraman rohani, terus jadi tahu informasi apa gitu mbak yang baru dari rumah sakit”. (Wawancara 19 Agustus 2009)*

Menurut informan VI, sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang peduli terhadap masyarakat sekitar dimana limbah rumah sakit dirasakan pertama kali oleh mereka, maka kegiatan bakti sosial sebaiknya lebih sering dilakukan:

*“Rumah Sakit itu kan suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa kesehatan, pasti punya komitmen untuk peduli terhadap masyarakat sekitarnya. Kalau bisa ya bakti sosial seperti pembagian sembako itu ya*

*sering. Karena kalau mengingat dampak dari obat, limbah rumah sakit, itu yang pertama kali merasakan kan masyarakat yang tinggal disekitarnya". (Wawancara 1 September 2009)*

Dari berbagai kegiatan yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang mereka ketahui dan pahami, telah menimbulkan pandangan tersendiri terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta bagi masyarakat disekitarnya. Untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta, dapat dilihat dari pandangan mereka terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta karena keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan kemajuannya saat ini tidak dapat terlepas dari dukungan masyarakat yang tinggal disekitarnya.

Seperti yang dikatakan diatas bahwa suatu instansi/ lembaga tidak akan dapat berkembang tanpa ijin dan dukungan dari masyarakat yang tinggal disekitarnya. Untuk itulah, pandangan yang positif terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta akan menciptakan persepsi yang positif pula sehingga dalam perkembangannya RS PKU Muhammadiyah Surakarta bisa terus mengalami kemajuan dengan citra positif yang melekat pada rumah sakit.

Dari hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa RS PKU Muhammadiyah Surakarta dinilai selain letaknya yang strategis ditengah kota, keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sangat membantu bagi masyarakat sekitar. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan

informan II yang merasakan manfaat atas keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta:

*“Bagus mbak, dalam arti berada ditengah kota. RS PKU juga memperhatikan lingkungan. Masyarakat sekitar kalau sakit ya berobat ke RS PKU kebanyakan. Kan lebih dekat, kalau sakitnya mendadak kan lebih enak mbak. Saya sendiri udah pernah opname disitu”. (Wawancara 10 Agustus 2009)*

Bahkan masjid yang berada di RS PKU Muhammadiyah Surakarta bisa digunakan oleh masyarakat sekitar untuk melakukan sholat lima waktu maupun sholat di Hari Raya. Suara adzan yang terdengar jelas dari RS PKU selalu mengingatkan untuk bergegas melakukan kewajiban sholat. Berikut hasil wawancara dengan informan I:

*“Yang saya tahu, lingkungan bisa aman karena adanya rumah sakit ini. RS PKU Muhammadiyah Surakarta ada masjid, tiap kali mendengar suara adzan, kita diingatkan betapa kewajiban kita melaksanakan sholat. Jadi ibu-ibu lingkungan itu bisa dikatakan tidak pernah terlambat dalam menjalankan sholat lima waktu. Nanti waktu sholat Ied juga sholat Ied di PKU. Dan kita juga berterimakasih banyak”. (Wawancara 12 Agustus 2009).*

Selain sangat membantu masyarakat sekitar, keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat sekitar untuk bekerja di instansi tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan VI berikut:

*“Yang jelas keberadaan rumah sakit sampai saat ini menguntungkan masyarakat sekitar, secara tidak langsung jika ingin berobat kita lebih dekat. Harapan saya tidak hanya sampai disitu, tapi adanya suatu*

*langkah yang bisa menerima masyarakat sekitar untuk bekerja disitu. Jadi secara tidak langsung khususnya RS PKU Muhammadiyah Surakarta bisa menyerap tenaga kerja dari masyarakat yang tinggal disekitarnya. Jangan sampai nglewatke masyarakat sekitar".*  
(Wawancara 1 September 2009)

Pernyataan informan yang lain juga menunjukkan bahwa keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta telah sangat membantu masyarakat disekitarnya apalagi didukung dengan kegiatan *Community Relations* yang dilakukan. Dengan demikian, pandangan masyarakat sekitar terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah baik dimata mereka.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan mengenai sikap dari personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang terlibat dalam kegiatan *Community Relations* yang berinteraksi dengan informan. Hal ini penting untuk mendeskripsikan secara lebih mendalam persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta karena bagaimanapun sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta akan sangat mempengaruhi masyarakat sekitar untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Berikut pernyataan informan II yang dengan antusias menceritakan kebaikan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar:

*"Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar ya cukup baik mbak, lumayan. Bagus-bagus kok mbak orangnya, yang mempunyai tugas itu juga bekerja dengan baik. Soalnya sama pasien itu ya sok ramah, gitu. Kalo ada yang nggak ramah atau kurang ramah, itu*

*langsung ditegur oleh Ibu Direktur, harus ramah dalam melayani pasien. Penyampaiannya ke masyarakat sekitar ya pas acara pengajian tadi. Nah, taunya itu pas pengajian, ternyata kalau ada yang nggak ramah ditegur, gitu. Selain itu, pelayanan yang baik itu juga ditunjukkan dengan menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat sekitar terhadap rumah sakit". (Wawancara 10 Agustus 2009)*

Hal senada juga diungkapkan oleh informan I yang dengan rasa haru menceritakan sikap ramah yang ditunjukkan Ibu Direktur saat ia datang ke acara pengajian RS PKU Muhammadiyah Surakarta:

*"Waktu pengajian, kalo ibi-ibu tu senang ketemu ibu direktur, kasih salam kepada semua binalingkung, ramah. Waaaahhh, itu senang banget, inggih senang banget".(Wawancara 12 Agustus 2009)*

Ada pula yang mengungkapkan kebaikan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang sangat memprioritaskan masyarakat sekitar yaitu dengan menerima masyarakat sekitar untuk tetap menjalani rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta padahal saat itu kamar yang ada di RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah penuh.

Hal ini diungkapkan oleh informan V:

*"Ketika masyarakat sekitar ada yang sakit padahal idealnya sudah habis tempatnya, ya dicarikan tempat, rumah sakit bersedia menampung, ya dibesel-beselke gitu mbak tapi yang penting kan bisa langsung mendapatkan penanganan dokter. Berarti kan dengan masyarakat sekitar, dipedulikan. Tapi itu juga terbatas mbak, mungkin cuman satu atau dua pasien yang bisa diterima". (Wawancara 7 September 2009)*



Pernyataan senada juga diungkapkan oleh informan VI ketika ditanyai sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta kepada masyarakat sekitar yang membayar biaya rumah sakit dengan sistem angsuran:

*“Cukup baik. Ini rumah sakit swasta, dituntut profesional. Misalnya, masyarakat sekitar sakit dan berobat ke PKU meskipun dengan cara mengangsur pembayarannya, tetap dilayani dengan baik. Selama ini belum ada keluhan yang menunjukkan pelayanan rumah sakit itu kok nggak ramah, begitu”.* (Wawancara 1 September 2009)

Kebaikan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga ditunjukkan melalui sikap personel rumah sakit dalam menanggapi keluhan yang datang dari masyarakat sekitar. Pernyataan ini diungkapkan oleh informan VII yang tempat tinggalnya tepat disebelah timur rumah sakit:

*“Baik-baik saja. Itu bisa dilihat dari cara pihak rumah sakit memberikan tanggapan atas keluhan-keluhan masyarakat sekitar yang ada. Misal, lumpur dari rumah sakit saat membangun ini, menyumbat saluran air. Itu personel rumah sakit juga langsung digerakkan untuk mengatasinya lalu minta maaf. Nah, itu kan mereka sudah melayani kita dengan baik, mbak”.* (Wawancara 2 September 2009)

Informan VI juga menyatakan hal yang sama mengenai kebaikan sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menanggapi setiap keluhan yang datang dari masyarakat sekitar dimana RS PKU Muhammadiyah juga melibatkan tokoh masyarakat dalam pengambilan keputusan agar tidak ada salah satu pihak yang dirugikan. Berikut pernyataan informan VI:

*“Rumah sakit ya merespon dengan baik. Apapun keluhan itu, PKU selalu memperhatikan dan mempertimbangkan keluhan masyarakat sekitar. Dalam pembahasan seperti keluhan tentang keringanan biaya dan penyerapan tenaga, tokoh masyarakat ikut dilibatkan dalam pengambilan keputusan, jadi sudah baik tanggapan mereka, saya kira”.*  
(Wawancara 1 September 2009)

Pernyataan senada yang menunjukkan pernyataan positif juga dikemukakan semua informan. Dengan demikian, informan memiliki nilai positif terhadap sikap personel RS PKU Muhammadiyah dalam melakukan kegiatan *Community Relations*. Sikap tersebut tercermin dalam keramahan yang ditunjukkan personel rumah sakit dan kepeduliannya terhadap masyarakat sekitar. Namun demikian, bukan berarti mereka tidak ada keluhan sama sekali, 3 dari 9 informan yaitu informan II, VII dan IX mengatakan keluhannya. Berikut adalah pernyataan informan yang mengeluarkan keluhannya dan tanggapan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menanggapi keluhan mereka.

Informan II mengungkapkan keluhannya tentang limbah dari RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang mengalir ke perumahan masyarakat sekitar sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap:

*“Dulu ada peleburan limbah , jadi dulu itu limbah dari rumah sakit mengalir ke kalen-kalen di perumahan masyarakat sekitar sini, tapi sekarang sudah dibikin-dimasukin ke kalen yang besar didepan itu (sambil menunjukkan kepada peneliti kalen yang dimaksud)”.*  
(Wawancara 10 Agustus 2009)

Informan II juga mengungkapkan tanggapan dari personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta yaitu Humas mengenai keluhannya itu:

*“Rumah sakit menerima keluhan-keluhan tersebut. Terus ditanggapi, diselesaikan dalam waktu yang nggak terlalu cepat tetapi ada perubahan”.* (Wawancara 10 Agustus 2009)

Informan lain yaitu informan VII mengeluarkan keluhan tentang jam kerja pembangunan gedung baru yang saat ini sedang berlangsung. Berikut keluhan yang diungkapkan oleh informan VII:

*“Keluhan yang ada itu ya seperti saat membangun gedung baru ini, kurang nyamannya penghuni di sekitar rumah sakit karena batas waktu kerja yang sampai malam hari. Jam 2 malem itu masih ada suara-suara keras mbak, jadi kan bising. Selain itu, kayu dan batu-batu kecil itu juga terlempar ke rumah saya juga”.* (Wawancara 2 September 2009)

Informan VII juga menceritakan tanggapan yang diberikan personel rumah sakit terhadap keluhan tersebut:

*“Saya minta diberi jaring pengaman supaya batu-batu kecil itu tidak terlempar lagi ke rumah masyarakat sekitar sini, kemudian ya langsung ditanggapi mbak, dipasang jaringnya, setidaknya bisa berkurang. Terus jam kerja juga kemudian dibatasi mbak, nggak sampai malam lagi”.* (Wawancara 2 September 2009)

Berikut pernyataan informan IX yang menceritakan keluhannya dengan wajah memelas. Meski pada akhirnya ia bisa menerima penjelasan yang diberikan personel rumah sakit yaitu Humas:

*“Kalau keluhannya, waktu kita datang ke rumah sakit, kita menyodorkan PKMS atau Jamkesmas untuk berobat, itu kadang kita apa ya.... Mungkin ada keterbatasan disana. Jadi oooo... ini sudah penuh untuk*

*yang memakai PKMS atau yang memakai Jamkesmas sudah penuh, sudah nggak bisa dilayani. Kenapa ada seperti itu? Kenapa harus ada batas-batasnya? Yang paling dikeluhkan ya itu mbak. Menurut pengalaman yang dibatasi itu kan jumlah pasiennya bukan jumlah kamarnya. Biasanya keluhan itu langsung disampaikan ke tempat pendaftarannya karena yang berhubungan langsung dengan hal tersebut. Ada juga yang menyampaikan ke Humas". (Wawancara 27 Agustus 2009)*

Menurut informan IX, Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah memberikan penjelasan yang baik sehingga ia bisa memahami dan menerima. Berikut pernyataan informan IX tentang tanggapan Humas:

*"Humas yang memberikan penjelasan dengan baik mbak. Kita diberi penjelasan yang intinya di rumah sakit itu membatasi mbak, berapa pasien yang harus menggunakan PKMS dan Jamkesmas. Misalnya katakan saja 5 ya 5 pasien saja. Misalnya yang 1 pasien belum keluar, ya belum bisa diisi lagi. Ya mau nggak mau masyarakat sekitar sini ya menerima dengan penjelasan tadi. Kalau udah dijelasin udah penuh ya mau gimana lagi mbak?" (Wawancara 27 Agustus 2009)*

Setelah mengajukan pertanyaan yang menjadi indikator peneliti untuk mendeskripsikan pengetahuan dan pemahaman informasi dalam proses persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations*, peneliti mengajukan pertanyaan yang menunjukkan penilaian mereka terhadap kegiatan *Community Relations* karena persepsi merupakan sebuah proses penilaian.

Dari hasil wawancara dengan semua informan mengenai penilaian mereka terhadap usaha RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga

hubungan baik dengan masyarakat sekitar didapatkan hasil semua menilai bahwa RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah berhasil dalam menjalankan kegiatan *Community Relations*. Hasil wawancara tersebut diantaranya adalah pernyataan informan I yang menyatakan RS selalu menanggapi dengan baik dan memberikan bantuan kepada masyarakat sekitar yang meminta bantuan. Berikut hasil wawancara dengan informan I:

*“Bagus mbak. Kalo masyarakat sekitar datang meminta bantuan, pihak rumah sakit menanggapi dengan baik dan memberikan bantuan. Tentu saja saya menyambut positif kegiatan-kegiatan yang diadakan PKU. Kegiatan-kegiatan tersebut sangat berarti bagi masyarakat sekitar PKU karena bisa membina persaudaraan. Tetangga paling dekat adalah saudara”*. (Wawancara 12 Agustus 2009)

Pernyataan lain yang menunjukkan penilaian masyarakat sekitar baik terhadap usaha RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar diungkapkan oleh informan II dan informan III.

Menurut informan II, usaha yang dilakukan sudah bagus yaitu dengan memberikan bingkisan dan sembako yang menjadi kebutuhan masyarakat sekitar sebagai wujud kepedulian:

*“Udah lumayan bagus setau saya. Untuk mendekatkan hubungan itu kadang sok ngasih apa gitu waktu pengajian, ngasih bingkisan pasti satu tahun sekali, ada juga ngasih uang yang diberikan per KK sebesar Rp. 100.000,- dan sembako waktu kemarin waktu mau diadakan pembangunan gedung baru di rumah sakit itu. Jadi nggak setiap pengajian ada pembagian sembako. Yang saya tahu saat ini ya seneng aja mbak”*. (Wawancara 10 Agustus 2009)

Menurut informan III, dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar, RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga memberikan kesempatan bekerja bagi masyarakat yang tinggal disekitarnya mengingat keberadaan dan kemajuan rumah sakit sangat tergantung dari dukungan masyarakat sekitar. Berikut pernyataan yang diungkapkan oleh informan III yang direkrut bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta:

*“Wooww..., bagus sekali mbak. Dalam menjalin hubungan dengan masyarakat sekitar, rumah sakit juga memberikan lowongan dan kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar yang istilahnya yang masih nganggur, silahkan kerja di rumah sakit, tapi ya melamar kerja dulu. Saya menyambut positif sekali mbak, sampai akhirnya saya diterima kerja disini. Saya ada dibagian koperasi”.* (Wawancara 19 Agustus 2009)

Pernyataan lain diungkapkan oleh informan VII yang menilai baik usaha RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya yang ditunjukkan dengan kepeduliannya untuk memberikan sumbangan dalam kegiatan yang dilakukan RT setempat:

*“Penilaian saya ya positif, artinya tidak ada masalah. Saya mendukung dengan adanya kemajuan rumah sakit. Misalnya kita mau menyampaikan keluhan kita, itu ya tanggapannya mereka baik. Jadi misal, ada event olah raga, acara 17-an, iuran kas RT, itu RS juga iuran. Sudah baik usahanya mbak, ini kan sudah menunjukkan adanya kepedulian dari RS terhadap masyarakat disekitarnya”.* (Wawancara 2 September 2009)

Hal senada juga diungkapkan oleh informan IX yang begitu merasakan kepedulian yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sebagai usaha

menjaga hubungan baik antara RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan masyarakat sekitar yaitu dengan memberikan keringanan biaya rumah sakit:

*“Yang paling membantu ya keringanan biaya rumah sakit tadi, yang bisa bisa diangsur”*. (Wawancara 27 Agustus 2009)

#### **D. Analisis Persepsi masyarakat sekitar terhadap Kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 9 informan, selanjutnya peneliti akan menganalisanya untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Untuk menggambarkan tentang persepsi mereka terhadap kegiatan *Community Relations*, peneliti akan menganalisa dengan indikator yang ada dalam persepsi.

Sebagaimana telah ditulis pada bab pendahuluan bahwa hasil pengamatan terhadap objek sering disebut dengan persepsi. Menurut Bimo Walgito persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat respturnya. Menurut Davidoff, stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Maka bisa dikatakan persepsi merupakan hasil pengamatan terhadap suatu objek melalui panca indera sehingga diperoleh suatu pemahaman dan penilaian. Dengan menggunakan indikator inilah, peneliti menganalisa

persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Menurut Bimo Walgito, pesan atau objek itu menjadi stimuli yang akan direspon oleh komunikan. Hanya rangsangan atau stimuli yang menarik perhatian kita yang akan kita anggap lebih penting daripada rangsangan yang tidak menarik perhatian kita. Perhatian merupakan langkah awal sebagai persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Oleh karena itu perhatian tidak bisa terelakkan karena sebelum kita merespon/ menafsirkan kejadian/ rangsangan apapun, kita harus memperhatikan rangsangan tersebut.

Dalam penelitian ini objek yang dipersepsi oleh informan adalah kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dari hasil wawancara mengenai pengetahuan terhadap objek persepsi, secara keseluruhan menunjukkan semua informan mengetahui kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini berarti telah menunjukkan kegiatan *Community Relations* yang dilakukan Humas telah mendapat perhatian dari masyarakat sekitar. Pada tahap pengetahuan ini, berarti efek komunikasi telah sampai pada efek kognitif karena pada tahap pengetahuan ini terjadi perubahan pada apa yang dilihat oleh masyarakat sekitar.

Ada pun kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang mereka ketahui meliputi pengajian, senam, pengobatan gratis, keringanan biaya rumah sakit, posyandu lansia, kegiatan Sholat bersama pada saat Hari Raya, pembagian bingkisan lebaran, pembagian daging kurban serta



memberikan bantuan jika masyarakat sekitar ada yang mengalami musibah kematian. Walaupun tidak semua kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta mereka ketahui, mereka memahami makna yang tersirat dibalik kegiatan *Community Relations* yang mereka ketahui tersebut.

Hal ini dapat dilihat pada pernyataan mereka yang tidak hanya sekedar berkata mengetahui namun juga dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai kegiatan tersebut. Sebagaimana pernyataan salah satu informan yaitu informan II yang mengetahui kegiatan pengajian dan kegiatan senam serta dapat menjelaskan seperti apa kegiatan tersebut yang meliputi waktu diadakannya kegiatan dan adanya informasi baru yang ada di rumah sakit yang bisa diketahui dari mengikuti kegiatan tersebut. Berarti kegiatan *Community Relations* ini dapat dipahami oleh masyarakat sekitar dengan baik. Pada tahap pemahaman ini, efek yang ditimbulkan telah sampai pada efek kognitif dimana telah terjadi perubahan pada apa yang dilihat menjadi dipahami.

Meskipun pada umumnya mereka mengetahui dan memahami kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta, namun dari hasil wawancara diketahui bahwa ada 1 informan yaitu informan IX yang menyatakan tidak mengetahui adanya kegiatan senam yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini dikarenakan ketidakaktifannya dalam mengikuti kegiatan senam di RS PKU Muhammadiyah Surakarta sehingga tidak mengetahui apakah kegiatan senam tersebut masih diadakan atau tidak.

Selain itu, informan IX juga menyatakan tidak memahami kegiatan pengajian yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini disebabkan karena informan IX memiliki perbedaan nilai yang dianut yaitu agama. Dimana salah satu faktor yang mempengaruhi proses persepsi adalah nilai-nilai yang dianut oleh individu. Sehingga informan IX tidak dapat menjelaskan lebih jauh lagi tentang kegiatan pengajian yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar rumah sakit terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta, perlu diketahui pandangan mereka terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Jika pandangan mereka terhadap keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta baik berarti mereka merasa diuntungkan dengan keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dari hasil wawancara dengan semua informan menunjukkan bahwa keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta memang sangat membantu masyarakat sekitar.

Untuk mendeskripsikan lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* didapat dengan mengetahui pandangan mereka mengenai sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar.

Dari hasil wawancara dengan 9 informan mengenai sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta diketahui bahwa mereka semua mempunyai anggapan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta telah memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan-pernyataan

mereka yang mampu menjelaskan kesan baik atas pelayanan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang mereka rasakan.

Ekspresi wajah mereka saat menceritakan pelayanan yang diberikan personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta pun menegaskan kesan baik yang mereka rasakan. Sebagaimana pernyataan informan I yang dengan nada lembut dan penuh rasa haru menyatakan sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang begitu ramah. Ia menceritakan keramahan Ibu Direktur yang menyapa dan memberi salam kepadanya dan masyarakat sekitar yang lain saat mereka menghadiri acara pengajian yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Informan-informan yang lain juga ada yang menceritakan kebaikan sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam memberikan pelayanan dengan antusias, tersenyum maupun tertawa.

Selain itu ada juga informan yang menceritakan baiknya personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar berdasarkan pengalamannya. Meskipun ia menggunakan kartu PKMS berkali-kali untuk berobat ke RS PKU Muhammadiyah Surakarta, tetap mendapatkan pelayanan dengan baik. Personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta tidak lantas bersikap tidak ramah hanya karena yang dilayani adalah masyarakat sekitar yang tidak mampu. Pengalaman salah satu informan ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta karena seperti yang dikatakan oleh Moskowitz dan Orgel, persepsi merupakan keadaan yang

*integrated* dari individu, maka apa yang ada dalam diri individu, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif dalam persepsi individu.

Dengan adanya penilaian positif dari semua informan terhadap sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sekitar memang merespon baik kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Bahkan masyarakat sekitar berharap agar pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta lebih sering melakukan kegiatan-kegiatan tersebut.

Meski semua informan menganggap sikap personel RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah baik, ada beberapa informan yang sempat mengeluarkan keluhannya. Keluhan mereka datang dari pengalaman yang pernah mereka alami. Mereka mengeluhkan limbah rumah sakit yang menimbulkan bau tidak sedap dikalangan masyarakat sekitar, tidak adanya pembatasan jam kerja yang sampai pada malam hari saat pembagunan gedung rumah sakit sehingga mengganggu istirahat masyarakat disekitarnya, dan tidak diterimanya masyarakat sekitar yang menggunakan kartu PKMS.

Keluhan-keluhan dari masyarakat sekitar tersebut merupakan tanggapan negatif dari masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Walaupun tidak semua informan mengeluh, pada saat keluhan ini disampaikan oleh 3 informan tersebut menunjukkan bahwa tanggapan dari setiap individu terhadap stimuli itu berbeda-beda yang kemudian dapat mempengaruhi persepsi. Seperti yang dikatakan oleh Bimo

Walgito, setiap manusia akan merespon stimuli secara berbeda meskipun peristiwanya sama.

Oleh karena itu tanggapan dari pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta terhadap keluhan mereka sangat menentukan persepsi mereka terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sebagaimana pernyataan informan IX yang mengeluhkan adanya masyarakat sekitar yang menggunakan kartu PKMS di RS PKU Muhammadiyah tapi tidak diterima. Namun akhirnya ia bisa menerima alasan yang diberikan pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang dalam hal ini Humas menganggapi keluhannya dengan baik, tetap bersikap ramah dan memberikan penjelasan apa sebab tidak bisa diterimanya masyarakat sekitar menggunakan kartu PKMS yang dimilikinya sampai ia dapat memaklumi.

Hal yang serupa juga terjadi pada informan lain, mereka yang mengeluh pada akhirnya juga dapat memahami dan memaklumi hal yang tadinya mereka keluhkan setelah keluhan mereka ditanggapi dengan baik oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sehingga pada akhirnya mereka memberikan tanggapan positif setelah masalah mereka terpecahkan.

Pengetahuan, pemahaman dan tanggapan yang telah mereka keluarkan terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta pada akhirnya akan membuat mereka dapat melakukan sebuah penilaian mengenai sebuah usaha RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya. Pada tahap penilaian ini mereka sudah sampai pada tahap terakhir dari proses persepsi.

Berdasarkan wawancara dengan semua informan didapatkan hasil bahwa masyarakat sekitar mengaggap usaha yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya melalui kegiatan *Community Relations* sudah berhasil. RS PKU Muhammadiyah Surakarta dinilai dapat menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar.

Hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan yang menyatakan adanya kepedulian dan perhatian dari RS PKU Muhammadiyah Surakarta kepada masyarakat sekitarnya. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Onong Uchjana Effendy bahwa hubungan yang baik dengan masyarakat yang tinggal disekitar lembaga/ instansi perlu dipelihara dan dibina untuk menunjukkan bahwa lembaga/ insatansi tersebut tidak mengasingkan diri lingkungan di sekitarnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh semua informan bahwa wujud kepedulian itu telah dilakukan melalui kegiatan *Community Relations* seperti memberikan bingkisan, keringanan biaya kepada masyarakat sekitar yang berobat ke RS PKU Muhammdiyah Surakarta, dll.

Usaha yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar juga dilakukan dalam bentuk kegiatan patisipatif seperti kegiatan pengajian dan senam yang mendapat sambutan dan penilaian baik dari masyarakat sekitar. Menurut Wilbur J. Peak, *Community Relations* sebagai fungsi hubungan masyarakat merupakan partisipasi suatu lembaga yang berencana, aktif dan sinambung

dengan dan didalam suatu komunitas untuk memelihara dan membina lingkungannya demi keuntungan kedua belah pihak, lembaga dan komunitas.

Berdasarkan definisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan dengan komunitas berorientasi kepada kegiatan (*action oriented*), Dengan partisipasi itu, maka keuntungan bukan hanya pada lembaga atau organisasi saja, tetapi juga pada lingkungan di sekitarnya. Partisipasi masyarakat sekitar untuk mengikuti kegiatan pengajian dan senam yang diadakan RS PKU Muhammadiyah Surakarta merupakan sambutan yang positif. Sehingga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat sekitar dalam memberikan penilaian terhadap usaha yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta melalui kegiatan *Community Relations* tersebut.

Penilaian yang baik mengenai usaha RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar juga diungkapkan oleh informan III yang telah diterima bekerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Frazier Moore bahwa bisnis membantu komunitas dalam menyediakan pekerjaan dan peran masyarakat adalah menyediakan tenaga kerja terampil. RS PKU Muhammadiyah juga memberikan kesempatan bekerja bagi masyarakat sekitar yang ingin bekerja di instansinya.

Selain itu RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga melibatkan tokoh masyarakat sekitar dalam pengambilan keputusan untuk pembahasan masalah penyerapan tenaga kerja dan keringanan biaya rumah sakit. Hal ini dilakukan karena dengan komunikasi yang baik, pasti akan dapat menimbulkan saling

pengertian dan kepercayaan antara kedua belah pihak sehingga meminimalkan terjadinya konflik. Dengan demikian akan tercipta hubungan bertetangga yang baik yang bisa dirasakan oleh kedua belah pihak sehingga persepsi positif yang nanti akan muncul dari masyarakat sekitar.

Selanjutnya untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta, dapat dilihat dari penilaian mereka terhadap arti pentingnya kegiatan tersebut bagi mereka. Semua informan menyatakan bahwa kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dinilai positif. Penilaian ini berdasarkan pengertian mereka bahwa rumah sakit memang seharusnya melakukan kegiatan tersebut sebagai wujud kepeduliannya kepada masyarakat sekitar karena bagaimanapun kemajuan rumah sakit juga tergantung pada dukungan masyarakat yang tinggal disekitarnya.

Selain itu dengan melakukan kegiatan *Community Relations* tersebut RS PKU Muhammadiyah juga akan memiliki citra positif di mata masyarakat terutama masyarakat sekitarnya. Hal ini seperti yang diuraikan Lesley bahwa organisasi perlu melakukan hubungan yang baik dengan komunitas di sekitarnya sehingga terbentuk sikap positif komunitas pada organisasi/ lembaga. Semakin baik hubungan dengan komunitas tersebut maka akan semakin baik pula citra organisasi/ lembaga di mata komunitas.

Penilaian merupakan tahap akhir dalam pembentukan persepsi. Pada tahap penilaian ini, efek komunikasi telah sampai pada efek afektif. Pada tahap penilaian ini terjadi perubahan pada apa yang mereka rasakan, senang



maupun mereka benci. Pada akhirnya masyarakat sekitar dapat memberikan penilaian terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

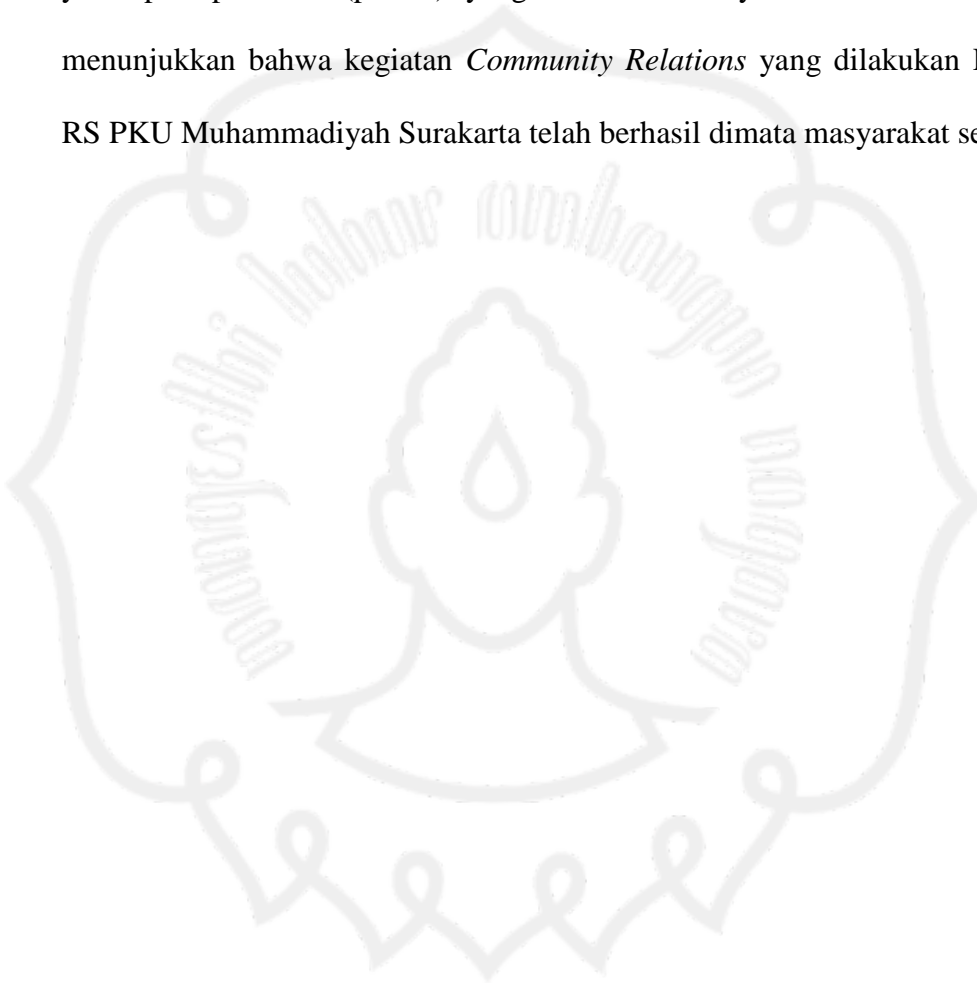
Secara keseluruhan dapat kita lihat bahwa pada prinsipnya, masyarakat sekitar mengetahui, merasakan, dan memahami kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Setelah mereka mengetahui, merasakan dan memahami akhirnya mereka dapat memberikan penilaian.

Pada proses mempersepsi pesan ini, dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa tingkat mempersepsi masyarakat sekitar dipengaruhi oleh faktor fungsional yang berasal dari kebutuhan dan pengalaman mereka di masa lalu. Dalam hal ini kebutuhan masyarakat sekitar dan pengalaman yang pernah mereka alami terhadap kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan II yang menyatakan kebutuhan akan manfaat dari kegiatan pengajian dan senam yang rutin diikuti. Semakin besar kebutuhan masyarakat sekitar terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta, maka akan semakin besar kadar pemberian perhatian mereka terhadap kegiatan tersebut.

Selain itu wawancara dengan informan IX yang berdasarkan pengalamannya, sempat mengeluhkan penolakan yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah terhadap masyarakat sekitar yang ingin berobat menggunakan kartu PKMS. Namun pada akhirnya tetap memberikan

tanggapan yang positif setelah diberikan penjelasan dengan baik oleh pihak RS PKU Muhammadiyah terkait dengan penolakan tersebut.

Pada akhirnya, merekalah yang akan memberikan penilaian yang cermat terhadap kegiatan *Community Relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yaitu persepsi baik (positif) yang diberikan masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan *Community Relations* yang dilakukan Humas RS PKU Muhammadiyah Surakarta telah berhasil dimata masyarakat sekitar.



## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat sekitar terhadap kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dari data dan analisa maka dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan 9 informan secara keseluruhan menunjukkan semua informan mengetahui dan memahami kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Meskipun memang ada 1 informan yang tidak mengetahui dan memahami kegiatan yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini dikarenakan oleh ketidakaktifan individu itu sendiri dalam kegiatan tersebut dan perbedaan nilai yang dianutnya yaitu agama.

Pada dasarnya masyarakat sekitar dapat merasakan kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang ditujukan kepada mereka yang pada akhirnya mereka dapat memberi penilaian terhadap kegiatan tersebut berdasarkan pada apa yang telah mereka lihat dan rasakan. Mereka memberi penilaian positif terhadap kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta karena melalui kegiatan tersebut berarti RS telah menunjukkan kepeduliannya kepada masyarakat sekitar.

Bahkan keluhan yang sempat mereka sampaikan tidak membuat mereka memberikan penilaian akhir yang buruk terhadap kegiatan *community*

*relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini dikarenakan RS memberikan tanggapan yang baik dengan menjelaskan apa yang menjadi keluhan masyarakat sekitar sehingga mereka dapat memahami.

RS PKU Muhammadiyah Surakarta melakukan kegiatan *Community Relations* untuk membantu masyarakat sekitar yang kurang mampu sehingga terjalin hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya. Dengan adanya kegiatan *Community Relations*, masyarakat sekitar lebih mengenal RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang peduli terhadap lingkungannya. Masyarakat sekitar dapat ikut aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Selain itu RS juga memberikan kesempatan bekerja bagi masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan RS PKU Muhammadiyah Surakarta telah berhasil menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Dengan begitu maka masyarakat sekitar memiliki persepsi yang bagus terhadap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Citra RS yang melekat pada masyarakat sekitar adalah bagus. Hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat sekitar mendukung RS dan justru merasakan kenyamanan dengan keberadaan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Citra yang bagus ini juga ditimbulkan dari kegiatan-kegiatan sosial yang dilakukan RS. Kegiatan *Community Relations* ini mendapat sambutan positif dari masyarakat sekitar karena hal ini merupakan wujud kepedulian RS terhadap kesejahteraan masyarakat disekitarnya.

## B. Saran

Saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat sekitar yang mengatakan bagus terhadap kegiatan *Community Relations* yang dilakukan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi karena hal ini memberikan andil besar bagi peningkatan program kerja Humas.
2. Kegiatan *Community Relations* yang dilakukan perlu dipertahankan jika perlu ditingkatkan lagi frekuensinya karena kegiatan *Community Relations* tersebut merupakan wujud kepedulian RS terhadap masyarakat sekitar bahwa RS tidak mengasingkan diri dari mereka.
3. Citra RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang sudah bagus dikalangan masyarakat sekitar perlu dipertahankan karena secara tidak langsung RS membutuhkan kehadiran masyarakat sekitar untuk mendukung kelangsungan hidup RS.
4. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan informan yang aktif dalam kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian berikutnya akan sangat berguna jika menggunakan teknik pengambilan sampel yang lain sehingga dapat lebih mewakili populasi masyarakat sekitar yang ada di dua Desa yaitu Desa Priyobadan dan Desa Tumenggungan dalam kegiatan *community relations* RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang dalam hal ini para pedagang kaki lima dan tukang becak yang ada disekitar RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Realties*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Unchjana. 1986. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Karya CV.
- 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- 2003. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Kriyantono, Rakhmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moore, H. Frazier. 1988. *Hubungan Masyarakat: Prinsip, Kasus dan Masalah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Rumanti, Sr. Maria Assumpta. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Susanto, 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) dan UNS Press.
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Dasar Teri dan Terapannya dalam penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2003. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Journal International**

- Tyma, Adam W. (2008). Public Relations Through a New Lens - Critical Praxis via the "Excellence Theory". *Journal International of Communication* 2, 193-205. North Dakota State University. Diakses 7 Agustus 2009 dari <http://ijoc.com.pdf>
- Bussy, de Nigel & Archer, Catherine. 2006. Reputations or Relationship: What really perceptions of employer attractivennes in the health industry. *Asia Pacific Public Relations Journal* 6 (1), 209-221. Curtin University of Technology. Diakses 28 Oktober 2009 dari [www.google.com/pdf](http://www.google.com/pdf)