

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Profil Data

1. Profil Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

a. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Rumah Sakit Jemursari merupakan salah satu unit usaha di bawah Yayasan RS Islam Surabaya yang dibangun pada tahun 1992 dan mengawali operasionalnya pada tanggal 25 Mei 2002 yang ditandai dengan soft opening. RS Islam Jemursari juga merupakan pengembangan dari RS Islam Surabaya A. Yani (Wonokromo).

RS Islam Jemursari menempati lahan seluas 4,6 Ha, berlokasi di Jalan Jemursari No. 51 – 57 Surabaya. Saat mulai beroperasi bulan Mei tahun 2002 sampai dengan akhir tahun 2005, jumlah tempat tidur adalah 82 tempat tidur. Pada tahun 2006 RS Islam Surabaya Jemursari dengan Direksi baru mulai dipercaya oleh masyarakat, sehingga perlu penambahan tempat tidur menjadi 96 tempat tidur. Pada tanggal 9 Maret 2007 dibuka ruang Kemuning untuk menambah rawat inap kelas III. Pembukaan ruang perawatan kelas III ini untuk memenuhi kebutuhan rawat inap bagi keluarga miskin, instansi lain yang membutuhkan fasilitas kelas III, dan kerjasama dengan Jamsostek.

Dengan dibukannya ruang Kemuning kapasitas tempat tidur RS Islam Jemursari meningkat dari 96 tempat tidur menjadi 108 tempat tidur.

Pada tanggal 10 Desember 2007 juga dibuka kelas VIP di ruang Teratai dan mulai terisi pasien pada tanggal 2 Januari 2008. Selain itu, RS Islam Surabaya Jemursari mulai tanggal 24 Desember 2007 telah dapat melayani pasien Stroke secara terpadu dengan dibukannya Stroke Center. Kapasitas Rumah Sakit Islam Jemursari bertambah lagi pada bulan Maret 2008 menjadi 113 tempat tidur. Alhamdulillah, pada tanggal 1 Juli 2009 RS Islam Surabaya Jemursari telah mempunyai Depo Farmasi di UGD, sehingga dapat melayani pembelian obat dari pasien UGD secara maksimal dan memberikan pelayanan UDD (Unit Dose Dispensing) untuk pasien rawat inap dan pada bulan Agustus 2009 tempat tidur RS Islam Surabaya Jemursari menjadi 116 tempat tidur.

Pada akhir Desember 2010, Rumah Sakit Islam Jemursari mendapatkan pengakuan menjadi rumah sakit tipe B oleh Kementerian Kesehatan RI. Rumah Sakit Islam Jemursari menambah kapasitas tempat tidurnya menjadi 200 tempat tidur.¹

b. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Rumah Sakit Islam Berstandar Internasional

¹ Diolah dari data *Company Profile* 2013 Rumah Sakit Islam Jemursari yang diperoleh peneliti dari staf Marketing Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada 9 April 2015.

Misi

1. Memberikan pelayanan jasa rumah sakit secara prima dan Islami menuju Standar Mutu Pelayanan Internasional dengan dilandasi prinsip kemitraan.
2. Melaksanakan Manajemen Rumah Sakit berdasar-kan Manajemen Syariah yang berstandar Internasional.
3. Membangun SDM Rumah Sakit yang profesional sesuai standar Internasional yang Islami dengan diiringi integritas yang tinggi dalam pelayanan.
4. Menyediakan sarana prasarana rumah sakit untuk mewujudkan implementasi pelayanan Islami dan berstandar Internasional

Sumber daya insani di Rumah Sakit Jemursari menerapkan budaya organisasi SYIFA', yaitu :

S = Shiddiq : dalam artian bahwa jujur dengan memiliki integritas dan kemandirian

Y = Yaqin : dalam artian bahwa yakin terhadap potensi diri dan optimis kesembuhan pasien atas anugerah Allah SWT

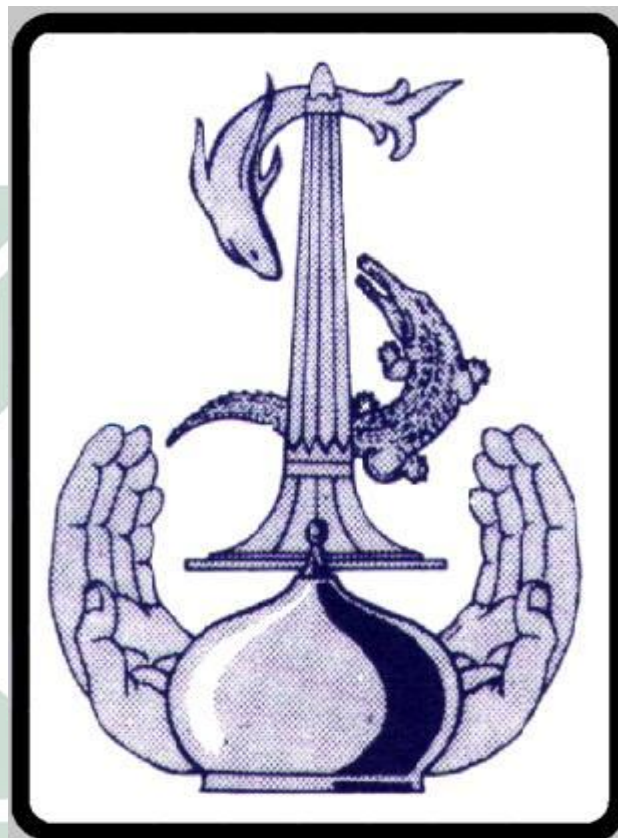
I = Iman : dalam artian bahwa semua tindakannya dilandasi keimanan, keikhlasan kepada Allah, dan pandangan kesetaraan terhadap semua orang

F = Fathanah : dalam artian bahwa cerdas dalam menangkap peluang, kreatif dan selalu menambah ilmu pengetahuan

A = Amanah : dalam artian bahwa dapat diandalkan dan transparan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya

c. Logo dan Motto

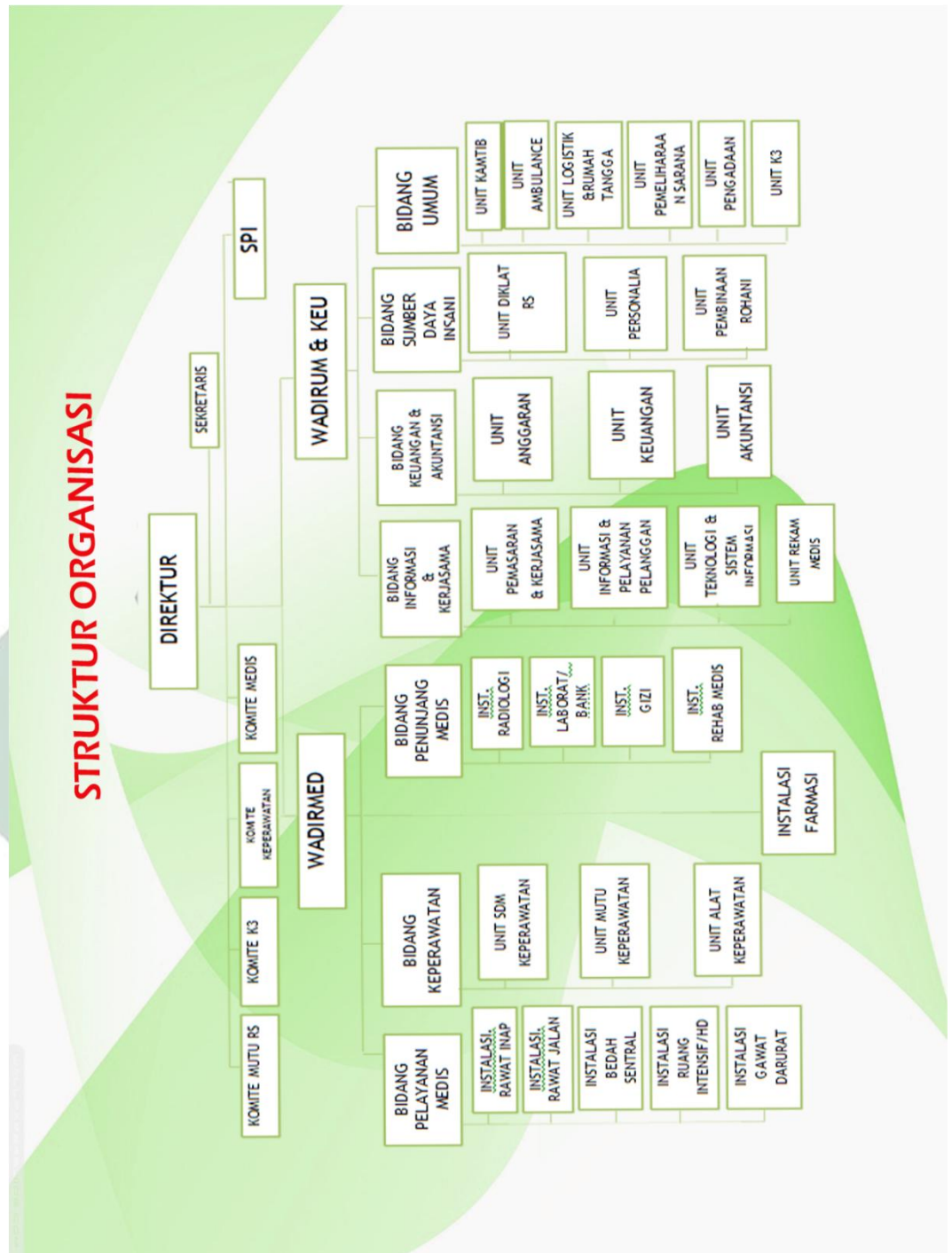
“ Logo ”



“ Motto ”

"Kami Selalu Melayani dengan Ramah, Senyum, Ikhlas, dan Salam"

d. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Jemursari



Gambar 3.1

Struktur Organisasi RS Islam Jemursari Surabaya

e. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Islam Jemursari

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) atau yang lebih dikenal dengan Sumber Daya Insani (SDI) dalam lingkungan maupun budaya di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

SDM RS Islam Jemursari Surabaya²

No	Jenis Ketenagaan	Jumlah SDM
A.	Tenaga Medik Dasar	
1.	Dokter Umum	15
2.	Dokter Gigi	2
B.	Tenaga Medik Spesialis Dasar	
1.	Dokter Spesialis Bedah	3
2.	Dokter Spesialis Penyakit	6
3.	Dokter Spesialis Anak	6
4.	Dokter Spesialis Obgyn	8
C.	Tenaga Spesialis Penunjang Medik	
1.	Dokter Spesialis Anestesiologi	2
2.	Dokter Spesialis Radiologi	3
3.	Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	3
4.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1
D.	Tenaga Medik Spesialis Lain	
1.	Dokter Spesialis Mata	4

² *Ibid*

2.	Dokter Spesialis THI	1
	Dokter Sub Spesialis THI - KL	2
3.	Dokter Spesialis Syaraf	3
4.	Dokter Spesialis Jantung & Pembuluh Darah	2
5.	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	3
6.	Dokter Spesialis Jiwa	2
7.	Dokter Spesialis Paru	2
8.	Dokter Spesialis Orthopedik	2
9.	Dokter Spesialis Urologi	1
10.	Dokter Spesialis Bedah Syaraf	1
11.	Dokter Spesialis Bedah Plastik	1
E.	Tenaga Medik Spesialis Gigi Mulut	
1.	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	1
2.	Dokter Gigi Spesialis Konservasi/Endodonsi	2
3.	Dokter Gigi Spesialis Orthodonti	1
F.	Tenaga Keperawatan	186
H.	Tenaga Non Keperawatan	67
I.	Tenaga Non Medis	120
	Total Keseluruhan	450

f. Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit Islam Jemursari

Dalam melayani pengunjung, Rumah Sakit Islam Surabaya selalu menerapkan prinsip bahwa tamu adalah raja. Oleh karena itu, pihak manajemen Rumah Sakit melengkapi RSI Surabaya dengan fasilitas yang lengkap, bersih, dan sehat demi menunjang sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien maupun pengunjung lainnya.

Fasilitas yang disediakan oleh RSI Surabaya dibagi menjadi 2 kategori, yang didalamnya terdapat fasilitas - fasilitas yang sesuai dengan kelompok kategori tersebut. Fasilitas tersebut antara lain Fasilitas Umum dan Unit Pelayanan Medis.³

Fasilitas Unit Pelayanan Medis RS Islam Jemursari Meliputi :

1. IGD 24 Jam
2. Instalasi Rawat Jalan
3. Instalasi Rawat Inap
4. Instalasi Bedah Sentral
5. Instalasi Perawatan Intensif (ICU/ICCU)
6. Hemodialisa
7. Radiologi 24 Jam
8. Laboratorium 24 Jam
9. Farmasi 24 Jam
10. Gizi

³ *Ibid*

11. Pelayanan Darah
12. Stroke Center
13. Klinik Laktasi
14. Klinik Bebas Merokok
15. Bina Rohani

Fasilitas Umum RS Islam Jemursari Meliputi :

1. Antar-jemput (Ambulance)
2. Masjid
3. Tempat parkir
4. Ruang tunggu/loby
5. Tempat penunggu
6. Teras pribadi
7. Ruang bermain Anak

Layanan Instalasi Rumah Sakit Islam Jemursari meliputi :

Layanan Instalasi Laboratorium :

Pemeriksaan Instalansi Laboratorium 24 jam :

1. Hematologi (LED, hemoglobin, leukosit, hitung jenis, eritrosit, hematokrit, trombosit, dll)
2. Gula darah acak
3. Gula darah puasa 2 jam PP
4. Fungsi ginjal (BUN, kreatinin, asam urat, dll)

5. Lemak darah (kolesterol total, kolesterol HDL, kolesterol LDL, trigliserida)
6. Fungsi hati (SGOT, SGPT, albumin, globulin, dll)
7. Urine lengkap

Layanan Instalasi Radiologi :

1. Foto Rontgen
2. CT Scan
3. USG
4. Mammografi

Layanan Instalasi Rehabilitasi Medis :

1. Nebulizer
2. Terapi Wicara
3. Pijat Bayi
4. Senam Hamil
5. Senam Osteoporosis
6. Senam Nafas Sehat

Fasilitas penunjang Instalansi Rehabilitasi Medis, antara lain :

1. EKG
2. Treadmill
3. Echocardiography

Layanan Instalasi Rawat Jalan :

1. Poliklinik Umum
2. Poliklinik Ibu dan Anak
3. Poliklinik Gigi
4. Poliklinik Spesialis
5. Poli Spesialis Bedah Umum
6. Poli Spesialis Penyakit Dalam
7. Poli Spesialis Anak
8. Poli Spesialis Obstetri dan Ginekologi
9. Poli Spesialis Mata
10. Poli Spesialis THT
11. Poli Spesialis Saraf
12. Poli Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
13. Poli Spesialis Kulit dan Kelamin
14. Poli Spesialis Kesehatan Jiwa
15. Poli Spesialis Paru
16. Poli Spesialis Bedah Orthopaedi
17. Poli Spesialis Bedah Saraf
18. Poli Spesialis Bedah Plastik
19. Poli Spesialis Rehabilitasi Medik
20. Poli Spesialis Urologi
21. Poli Spesialis Bedah Mulut
22. Poli Spesialis Orthodonsi
23. Poli Spesialis Kesehatan Gigi Anak

24. Poli Spesialis Konservasi/endodonsi

Layanan Instalasi Rawat Inap :

1. Rawat Inap Dewasa
2. Rawat Inap Anak
3. Ruang Neonatus
4. Rawat Inap Bersalin

Rawat Inap khusus, antara lain :

1. ICU / ICCU
2. Intermediet
3. R. Isolasi
4. Kamar Bersalin

Layanan Instalasi Farmasi :

Pelayanan di Instalasi Farmasi 24 jam dengan fasilitas berupa 2 buah Depo Farmasi dengan ditunjang dengan pelayanan UDD di Ruang Rawat Inap.

g. Kamar / Ruang Instalasi Rawat Inap

Jumlah Tempat Tidur di Rumah Sakit Islam Jemursari berdasarkan Ruang Kelas Perawatan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2

Jumlah TT berdasarkan Ruang Kelas RSI Jemursari⁴

Ruang	VVIP	I	II	III	R. Isolasi	R. Biasa	Couve	Non	Jumlah
R. Inap Dewasa	1	20	85	12					118
R. Inap Anak		7	14	6	2				29
R. Inap Bersalin		5	3	6					14
R. Inap Bayi					3	8	4		15
Kamar Operasi								4	4
R. VK/Persalinan								8	8
R. ICU								6	6
R. Intermediet								5	5
R. Hemodialisa								1	1
Total									200

Mengapa peneliti memilih Rumah Sakit Islam Jemursari dibandingkan dengan rumah Sakit lain yang ada di Surabaya karena Rumah Sakit Islam Jemursari berlokasi di Jl. Jemursari no 51-57, Surabaya yang tidak jauh dari kampus UIN Sunan Ampel Surabaya juga tidak jauh dari tempat tinggal peneliti, sehingga akses perjalanan mudah dijangkau oleh peneliti. Selain itu Rumah Sakit Islam Jemursari merupakan Rumah

⁴ *Ibid*

Sakit yang berbasis Islam, dimana menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk mempercayakan perawatan mereka di RSI Jemursari karena pelayanan keperawatan yang selalu diiringi dengan do'a. Sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh seperti apa pelayanan *marketing public relations* RSI Jemursari tersebut.

2. Profil Informan Penelitian

Subjek adalah sesuatu, orang, benda, lembaga atau organisasi yang sifat dan keadaanya akan diteliti. Atau dengan kata lain, sesuatu atau seseorang yang menjadi informan dalam penelitian. Subyek dari penelitian ini ditentukan berdasarkan *purposive sampling* yakni seleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.⁵ Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Adapun deskripsi mengenai informan adalah sebagai berikut:

- a. Nama : Dr. Notrisia Rachmayanti.
- Umur : 34 tahun
- Alamat : Park Royal Regency Blok I 1 No.6 Surabaya.
- Jabatan : Manager Bidang Informasi & Kerjasama

Mengabdikan selama 5 tahun dan menjabat sebagai Manager Bidang Informasi & Kerjasama mulai 2013-sekarang. Memiliki peran penting sebagai narasumber utama karena beliau yang lebih mengerti

⁵ Rachmat Kriyantokno, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, 2007, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 69

bagaimana berjalannya *marketing public relations* Rumah Sakit Islam Jemursari.

- b. Nama : Dicky Darma Putranto, S.E.
Umur : 30 tahun
Alamat : Darmo Indah No.14, Surabaya.
Jabatan : Kepala Unit Pemasaran & Kerjasama

Mengabdikan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya selama 6 tahun dan menjabat sebagai Kepala Unit Pemasaran & Kerjasama mulai 2012-sekarang. Memiliki peran penting sebagai narasumber karena beliau yang lebih mengerti bagaimana berjalannya *marketing* Rumah Sakit Islam Jemursari, dan yang diteliti oleh peneliti adalah *marketing public relations*, sehingga tentu hal ini berkaitan erat dengan *marketing*.

- c. Nama : Agustina Ekawati
Umur : 36 tahun
Alamat : Darmo Indah No.14, Surabaya.
Jabatan : Kepala Unit Informasi & Pelayanan Pelanggan

Mengabdikan selama 13 tahun dan menjabat sebagai Kepala Unit Informasi & Pelayanan Pelanggan mulai 1 tahun yg lalu. Memiliki peran penting sebagai narasumber karena beliau yang lebih mengerti bagaimana berjalannya *pubic relations* Rumah Sakit Islam Jemursari, dan yang diteliti oleh peneliti adalah *marketing public relations*, sehingga tentu hal ini berkaitan erat dengan *pubic relations*.

- d. Nama : Reni Purwanti, AMK
Umur : 34 tahun
Alamat : Babatan, Panjunan, Sukodono, Sidoarjo.
Jabatan : Koordinator Rawat Jalan

Mengabdikan selama 6 tahun dan menjabat sebagai Koordinator Rawat Jalan mulai 2014-sekarang. Memiliki peran penting sebagai narasumber karena beliau yang lebih mengerti bagaimana berjalannya pelayanan perawatan pasien Rumah Sakit Islam Jemursari, dan yang diteliti oleh peneliti adalah *marketing public relations*, sehingga hal ini berpengaruh terhadap baik buruknya pelayanan dan juga erat kaitannya dengan hubungan kerjasama pihak *marketing public relations*.

- e. Informan perwakilan dari pasien antara lain :

- Nama : Sarah Isneini
Umur : 22 tahun
Alamat : Bendul Merisi Permail Blok Q No.29, Surabaya.
Status : Mahasiswa

Pasien Rawat Jalan mulai 27 september 2013 sampai sekarang yaitu pasien perawatan TB Kelenjar. Informan ini dipilih perwakilan dari pasien rawat jalan yang mana informasi yang berasal darinya akan mendukung data peneliti mengenai *marketing public relations* RSI Jemursari dalam memperthankan *public trust*.

- Nama : Fildzah Ajrina I.N
Umur : 21 tahun

Alamat : Bendul Merisi Tengah No.30. Surabaya

Status : Mahasiswa dan Ibu Rumah Tangga

Pasien UGD yang berlanjut menjadi pasien rawat inap masuk Rumah Sakit pada tanggal 20 Juni 2015 yaitu pasien melahirkan. Informan ini dipilih perwakilan dari pasien rawat jalan yang mana informasi yang berasal darinya akan mendukung data peneliti mengenai *marketing public relations* RSI Jemursari dalam memperthankan *public trust*.

B. Deskripsi Data Penelitian

Setiap penelitian harus memiliki data yang konkrit dan mampu dipertanggung jawabkan. Sehingga data dalam penelitian diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal peneliti diharapkan memahami dan mampu menguraikan fokus permasalahan yang di angkat dalam penelitiannya.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi mengenai *marketing public relations* Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dalam mempertahankan *public trust*, yaitu:

1. Deskripsi Data Tentang Proses *Marketing Public Relations* Rumah Sakit Islam Jemursari

Untuk mengetahui bagaimana jalannya proses *marketing public relations* Rumah Sakit Islam Jemursari, maka perlu dilihat terlebih dahulu bagaimana hubungan antara divisi *marketing, public relations* dan juga para

medis Rumah Sakit terkait satu sama lain. Di Rumah Sakit Islam Jemursari terdapat Bidang Informasi dan Kerjasama, di mana dalam bidang tersebut membawahi Unit Pemasaran & Kerjasama/*Marketing* Dan Unit Informasi & Pelayanan Pelanggan/*Public Relations*, jadi *marketing* dan juga *public relations* berada dalam satu bidang yang sama.

a. *Job Disk Marketing* dan *Public Relations*

Hubungan yang terjalin antara *marketing* dan juga *public realtions* Rumah Sakit Islam Jemursari memang saling berkaitan. Dalam menjalankan kegiatan *marketing public realtions* Rumah Sakit, maka keduanya saling bekerjasama berjalan beriringan. Proses berjalannya *marketing public relations* RSI dimulai dari kegiatan *marketing* yang *job disk* utamanya yaitu untuk mencari pangsa pasar/konsumen/pasien, kemudian pihak *public relations* yang bertugas dalam merawat konsumen/pasien tersebut. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Dicky Darma Putranto:⁶

“Divisi *marketing* pada intinya *job disk* utamanya adalah mencari pangsa pasar, sedangkan untuk *public relations/humas* itu *me-maintenance* apa yang sudah didapat dari *marketing*. Jadi ibarat itu kita ini yang mencari konsumennya sedangkan *public relations/humas* itu yang merawat apa yang sudah kita dapatkan.”

Jalannya kegiatan *marketing public relations* RSI Jemursari memang berawal dari *marketing* yang memasarkan instansi kepada masyarakat luas, kemudian setelah konsumen didapat dan pasien

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, selaku Kepala *Marketing* RSI Jemursari, pada tanggal 9 April 2015.

berdatangan ke RSI Jemursari, maka kegiatan *marketing public relations* selanjutnya adalah pada divisi *public relations*, di mana *public relations* yang menangani berbagai macam keluhan-keluhan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Dalam mempertahankan *public trust*, *marketing public relations* RSI Jemursari banyak melakukan kegiatan diluar instansi, kegiatan tersebut lebih banyak berhubungan dengan divisi *marketing*. Sehingga yang lebih banyak mengetahui masalah instansi adalah divisi *marketing*, sedangkan divisi *public relations* yang akan mem-*follow up* semua kegiatan tersebut dan lebih berhubungan dengan urusan internal pada pasien.

b. Kerjasama Antara *Marketing* dan *Public Relations*

Dalam menjalankan *job disk* masing-masing divisi, hubungan kedua divisi tersebut memang saling mempengaruhi satu sama lain. Kerjasama antar keduanya sangat erat dilakukan karena ketika *marketing* bekerja maka *public relations* juga akan bekerja disampingnya. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Dr. Notrisia Rachmawati:⁷

“Hubungannya sangat baik, sangat erat, jadi *marketing* kami itu memang yang biasanya berhubungan dengan instansinya, artinya yang tau karakter instansi seperti apa, kemudian prosedur-prosedur di instansi itu seperti apa itu yang tahu memang *marketing*. Kemudian *marketing* ini akan memberikan atau mensosialisasikan hal-hal yang berkaitan dengan instansi

⁷ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, selaku Manager Informasi & Kerjasama RSI Jemursari, pada tanggal 15 April 2015

tersebut kepada divisi humas, kan begitu. Nah bila ada promosi itu kita bekerjasama antara kedua divisi tersebut.”

Sehingga pada dasarnya semua kegiatan instansi bertitik dari *marketing* yang kemudian dijalankan bersama dengan *public relations* untuk saling beriringan dalam mempertahankan konsumen. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Agustina Ekawati:⁸

“Semua informasi bermuara dari *marketing*. Dari *marketing* biasanya ada email, emailnya masuk sana semua, tentang pembaharuan informasi, kontak person, terus perubahan kartu, perubahan status pasien yang ditanggung, itu semua masuk *marketing* atau kesekretariat, nah itu mereka langsung *follow up* ke kita atau ke saya, dari saya baru menyebarkan ke teman-teman.”

Dari pemaparan tersebut dapat dilihat hubungan antara divisi *marketing* dan *public relations* RSI Jemursari saling berkaitan erat satu sama lain. Sehingga proses *marketing public relations* RSI Jemursari dalam mempertahankan *public trust* bermuara dari kerjasama antara divisi *marketing* dan divisi *public relations* yang saling berhubungan satu sama lain.

c. **Marketing Public Relations dengan Manajemen RSI Jemursari**

Dalam proses *marketing public relations* pasti erat kaitannya dengan sistem kerja divisi dan juga sistem kerja manajemen Rumah Sakit. Sistem kerja dan juga kegiatan RSI Jemursari ditemukan sejalan dengan manajemen Rumah Sakit karena apa yang dikerjakan oleh

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina Ekawati, selaku Kepala *Public Relations* RSI Jemursari, pada tanggal 6 April 2015

marketing public relations sesuai dengan budaya kerja Rumah Sakit yang tercantum dalam Visi Misi Rumah Sakit yaitu budaya organisasi SYIFA, sesuai dengan yang diungkapkan oleh Dr. Notrisia Rachmawati :⁹

“Kalau kita pada prinsipnya sama, jadi seperti halnya misi kita yang menganut budaya kerja SYIFA, di mana disitu ada Ikhlasnya. Jadi ikhlas itu juga kaitannya dengan kejujuran, kalau dari kami divisi marketing kami itu juga mengedepankan kejujuran.....”

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah memberikan pelayanan dengan nilai-nilai islam yang didasarkan pada nilai SYIFA yaitu pelayanan dengan kejujuran, keyaqinan, keimanan, kecerdasan dan keamanan. Sehingga sistem kerja manajemen maupun *marketing public relations* bertumpu pada hal tersebut.

d. Keterlibatan Para Medis dalam Kegiatan *Marketing Public Relations*

Untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan *marketing public relations*, maka tak tertinggal para medis Rumah Sakit yang juga berperan penting dalam mempertahankan *public trust*. Para medis Rumah Sakit sangat berpengaruh dalam semua jalannya kegiatan *marketing public relations*. Ketika *marketing public relations* menyelenggarakan *event* tertentu di luar instansi dalam menarik minat masyarakat akan jasa RSI Jemursari, para medis akan ikut serta di dalamnya untuk penanganan

⁹ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

langsung pasien ditempat. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Dicky Darma Putranto:¹⁰

“Iya tentu saja melibatkan para medis, yaitu seperti yang saya beritahu seperti kegiatan jalan sehat dan bakti sosial yang selalu melibatkan perawat, dokter, terus tenaga driver ambulans, dan lain sebagainya. Karena tanpa mereka kita juga tidak bisa jalan.”

Perawat dan juga dokter RSI Jemursari akan ikut terjun langsung dalam kegiatan amal ataupun kegiatan umum yang melibatkan instansi. Mereka bertugas melayani masyarakat yang ada dalam acara tersebut untuk pemeriksaan kesehatan di tempat. Seperti yang dikatakan oleh ibu Reni Purwanti¹¹ mengenai keterlibatan para medis dengan kegiatan *marketing public relations*, yaitu :

“Kalau melibatkan memang melibatkan, antara medis dengan para medis. Biasanya yang ikut dalam kegiatan bakti sosial dan juga acara-acara diluar biasanya tim UGD, tapi kadang-kadang juga bergilir dari tim rawat inap maupun tim rawat jalan.”

Dalam promosi Rumah Sakit baik hal pelayanan dan juga fasilitas, pihak para medis juga ikut serta dalam mensukseskan jalannya kegiatan *marketing public relations* tersebut. Karena tanpa adanya dukungan dari para medis, maka masyarakat akan bisa meragukan pelayanan dan juga fasilitas Rumah Sakit. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Dr. Notrisia Rachmawati:¹²

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, selaku Koordinator Rawat Jalan RSI Jemursari, pada tanggal 3 Juni 2015

¹² Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

“Ya jelas, kalau dalam sebuah Rumah Sakit itu nggak mungkin yang namanya pemasaran atau humas itu tidak melibatkan para medis, contohnya misalnya pada saat kita mempromosikan mengenai unit terkait misalnya, kayak yang mau datang ini misal kita membuat promosi mengenai penyakit dalam dengan diabetes militus, itu kan kita melibatkan dokter disitu, kita melibatkan ahli gizi disitu, jadi para medis terkait karena yang kita jual adalah medis, jadi otomatis harus kita libatkan.”

Dalam kegiatan Rumah Sakit apa pun dan di mana pun itu, baik internal maupun eksternal instansi, para medis memang selalu terlibat di dalamnya, karena yang dijual dari Rumah Sakit adalah jasa para medis. Baik buruk suatu instansi bergantung dari pelayanan para medis Rumah Sakit. Untuk itu RSI Jemursari juga selalu melibatkan para medis dalam kegiatan *marketing public relations*.

e. Para Medis, Awal dan Akhir dari Komplain Pasien

Para medis tidak hanya sebatas terlibat dalam kegiatan *marketing public relations* saja tapi juga tolok ukur kesehatan pasien Rumah Sakit. Para medis akan sangat berperan penting ketika *public relations* mendapat keluhan/komplain dari masyarakat maupun pasien, karena awal mula adanya komplain adalah hasil dari pelayanan para medis. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Reni Purwanti:¹³

“.....misal kalau keluhan ke farmasi ya kita sampaikan ke bagian farmasi, kalau farmasi tidak bisa mengatasi baru kita sampaikan ke humas. Biasanya pasien kan cuek ya, kita kasih *quisioner* tidak mau ngisi, kita bicara baik-baik masih ngeyel dan sebagainya, nah kalau di sini sudah tidak bisa *hendel* baru

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

kita antarkan ke humas. Setelah itu baru bagian humas yang akan menjelaskan gimana penyelesaian selanjutnya, begitu.”

Karena adanya keluhan pasien tersebutlah para medis sangat erat kaitannya dengan kegiatan *public relations* Rumah Sakit. Apa yang dikeluhkan pasien pastilah berawal dari pelayanan para medis, sehingga penyelesaiannya pun berakhir pada para medis juga. Sehingga divisi *public relations* selalu menghubungi unit para medis terkait dalam masalah komplain pasien. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Agustina Ekawati:¹⁴

“Setelah ada laporan dari operator, atau customer care yang direkap dan dilaporkan ke saya , saya langsung menindak lanjuti ke unit mana. Kalau ke pelayanan medis, ya saya langsung bikin surat ke pelayanan medis, setelah itu akan naik sendiri kedirektur medis, kalau mereka sudah ketmu permasalahan kronologisnya, kita bareng-bareng menyelesaikannya.”

Masyarakat akan percaya pada Rumah Sakit jika permasalahan yang dihadapi pasien dapat diselesaikan bersama dengan para medis. Tanpa para medis, masalah yang diajukan pasien akan sulit dipecahkan karena sebagian besar komplain pasien berhubungan dengan penyakit yang pasien alami. Sehingga jalannya *marketing public relations* selalu melibatkan para medis dalam semua kegiatannya.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina Ekawati, pada tanggal 6 April 2015

2. Deskripsi Data Tentang Strategi *marketing public relations* Rumah Sakit Islam Jemursari

Strategi *marketing public relations* RSI Jemursari dalam mempertahankan *public trust* dilakukan dalam berbagai bentuk kegiatan, mulai dari kegiatan internal dan eksternal Rumah Sakit.

a. Promosi Rumah Sakit

Untuk mempertahankan *public trust*, tentunya Rumah Sakit perlu membentuk citra baik terlebih dahulu. Untuk membentuk citra baik di mata masyarakat, *marketing public relations* RSI Jemursari melakukan promosi Rumah Sakit melalui media elektronik Radio. Selain itu pihak Rumah Sakit juga sering mengadakan seminar-seminar tentang kesehatan kepada masyarakat awan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Dr. Notrisia Rachmawati:¹⁵

“.....kita memasarkan produk-produk kita, misalnya dengan mengikutsertakan di Radio SAM FM, disitu kita kerjasama untuk masalah-masalah medis, jadi kita disitu memberikan *edukasi* ke pasien sembari mempromosikan layanan apa yang ada di RSI Jemursari. Kita sering juga mengadakan seminar-seminar awam yang melibatkan para pasien-pasien RSI Jemursari atau pihak-pihak luar yang berkenan ikut, monggo. Kemudian kita sendiri juga berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kita baik medis maupun non medis, jadi dengan begitu kan menjadi sarana promosi. Kalau pasien nyaman, pasien senang dirawat disini kan dia akan kembali lagi dan itu sarana promosi yang menurut saya paling efektif sih.”

Kegiatan tersebut juga tak lepas dari usaha para medis untuk membantu *marketing public relations* Rumah Sakit dalam membentuk

¹⁵ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

citra positif dimata masyarakat, salah satu kegiatan promosi Radio biasanya yang berperan penting juga para dokter, karena yang mengisi acara tersebut bernarasumber dari dokter, sebagaimana yang dinyatakan oleh ibu Reni Purwanti:¹⁶

“Kalau tim rawat jalan biasanya ikut serta dalam kegiatan radio, dokter-dokter yang dipoli itu terjadwal. Seperti penyakit dalam nanti hari apa, dan dari spesialis lain juga pada hari apa, sesuai jadwal seminggu sekali, dokter yang ikut serta juga bergantian.”

Kegiatan tersebut dilakukan untuk membentuk citra positif dari masyarakat. Jika masyarakat sudah mengerti akan fasilitas dan keunggulan layanan RSI Jemursari melalui promosi tersebut, maka masyarakat akan beranggapan bahwa RSI Jemursari patut untuk dijadikan rujukan kesehatan.

b. Mengikuti Acara Besar yang Melibatkan Masyarakat

Upaya *Marketing public relations* RSI Jemursari dalam mempertahankan *public trust* tentunya harus terlibat dan berhubungan dengan masyarakat banyak. Oleh karena itu *Marketing public relations* RSI Jemursari juga ikut serta dalam kegiatan sosial masyarakat kota Surabaya atau dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kota. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Dicky Darma Putranto:¹⁷

“Kita selalu membuat kegiatan-kegiatan yang intinya menarik konsumen ke RSI Jemursari, ada beberapa kegiatan seperti bakti sosial, terus selain promosi baik di media cetak maupun di

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

media elektronik. Pokonya seluruh kegiatan yang sifatnya itu melibatkan masa itu kita mesti ikut dalam kegiatan tersebut, misalnya seperti bakti sosial tadi, rencana juga ada *car free day* kita akan ikut serta juga, terus jalan sehat kemarin bersama gubernur, bersama pemerintah kota itu selalu kita *support* dalam tim tenaga medisnya maupun ambulansnya.”

Kegiatan-kegiatan seperti bakti sosial merupakan kesempatan terbaik bagi Rumah Sakit untuk membentuk *image* positif di mata masyarakat karena kegiatan tersebut diikuti oleh banyak orang, sehingga masyarakat akan mengetahui langsung bahwa RSI Jemursari merupakan Rumah Sakit yang siap turun tangan langsung terhadap pasien. Dari situ masyarakat akan menaruh rasa percaya pada RSI Jemursari.

c. Menjadi Pilot Project BPJS Kesehatan

Dalam menarik minat konsumen dan juga upaya mempertahankan kepercayaan masyarakat. RSI Jemursari ikut program pemerintah yaitu BPJS Kesehatan lebih dini dari Rumah Sakit lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Dr. Notrisia Rachmawati :¹⁸

“.....mengenai BPJS yang sekarang sedang berkembang saat ini itu salah satu kelebihan yang mana belum semua Rumah Sakit Islam atau swasta di Surabaya ini ikut bergabung, sedangkan kami ikut bergabung sejak per-1 januari 2014. Sehingga itu membuat kami lebih dahulu memahami mekanisme pelayanan pasien BPJS. Mungkin itu yang membuat kami bisa lebih dari Rumah Sakit yang lain.”

Bapak Dicky juga menambahkan bahwa RSI Jemursari juga dipercaya sebagai pilot *project* BPJS Kesehatan se-Jawa Timur, sehingga

¹⁸ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

menjadi nilai tersendiri bagi RSI Jemursari di mata masyarakat, sebagai berikut:¹⁹

“Sekarang kita dipercaya menjadi pilot *project*-nya BPJS kesehatan. Jadi kita juga harus *me-maintenance* dan mencari pangsa pasar untuk BPJS kesehatan, yaitu dengan cara mendatangi ke PPK 1 (Pusat Pelayanan Kesehatan Tingkat 1) atau klinik pertamanya itu, setelah itu dirujuk ke Rumah Sakit. Nah Klinik pertama itu kita datangi juga untuk menarik minat masyarakat untuk merujuk ke Rumah Sakit Jemursari. Itu salah satu strategi juga untuk kita menarik konsumen BPJS kesini.”

Sebagai pilot *project* BPJS Kesehatan merupakan salah satu nilai *plus* RSI Jemursari dalam membentuk citra di mata masyarakat. BPJS merupakan program pemerintah yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini, di mana jaminan kesehatan sangat diperlukan. Oleh karena itu, RSI Jemursari secara tidak langsung akan mendapat nilai tersendiri dari masyarakat karena keterlibatan pertama mereka dengan BPJS Kesehatan. Tindakan menjemput konsumen langsung ketempat juga merupakan strategi efektif dalam membentuk *image* positif dari masyarakat, karena tidak hanya sekedar promosi di mulut saja, namun terdapat tindakan nyata dari Rumah Sakit untuk pasien. Tindakan seperti terjun langsung dalam acara bakti sosial maupun menjemput pasien langsung ketempat merupakan strategi utama dalam membentuk citra RSI Jemursari.

Dari keunggulan menjadi pilot *project* tersebut, pasien RSI Jemursari semakin meningkat pada tahun 2015 ini, sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu Reni Purwanti:²⁰

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

“Semenjak Rumah Sakit menerapkan program BPJS Kesehatan, pasien setiap harinya semakin meningkat. Di Rawat Jalan sendiri yang dulunya setiap harinya hanya melayani 100-150 pasien, sekarang setiap harinya melayani 600-650 pasien, berbeda lagi jumlah pasien di instalasi UGD dan juga Rawat Inap.”

Selain itu karena menjadi pilot *project* BPJS Kesehatan se-Jawa Timur, maka RSI Jemursari juga menjadi pusat rujukan *Trauma Center* se-Jawa Timur dari BPJS Ketenagakerjaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Dicky Purwanto :²¹

“Dan kita juga mempunyai *Trauma Center*, *trauma center* itu untuk kecelakaan-kecelakaan kerja, jadi perusahaan-perusahaan yang karyawannya kecelakaan kerja itu bisa juga dibawa kesini, ke *trauma center*. Kebetulan kami juga jadi rujukan *trauma center* se-Jawa Timur. RSI Jemursari jadi pusat rujukan *trauma center* se-Jawa Timur dari BPJS tenaga kerja.”

Hal tersebut merupakan salah satu bukti bahwa RSI Jemursari dapat dipercaya masyarakat dalam hal perawatan, karena RSI Jemursari mengikuti program pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini.

d. Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit

Tujuan utama Rumah Sakit adalah mempertahankan kepercayaan pasien agar tetap menggunakan jasa RSI jemursari. Banyak strategi dilakukan, namun yang paling penting bagi RSI Jemursari untuk mempertahankan *public trust* adalah meningkatkan kualitas pelayanan

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

Rumah Sakit. Dengan meningkatkan pelayanan diyakini oleh *marketing public relations* akan membuat pelanggan tetap setia menggunakan jasa RSI Jemursari. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Agustina Ekawati:²²

“Yang terpenting adalah kita perbaiki fasilitas, masukan dari semua komplain itu kita perbaiki kalau itu memang komplainnya tentang fasilitas, kita lihat kalau komplainnya bisa diakomodir ya kita lakukan kalau itu baik untuk rumah sakit. Kalau masyarakat itu kan percaya berdasarkan menjalani sendiri ya, kalau dia sudah periksa, sudah menjalani seperti baik, dia tidak akan lari, yang penting pelayanan kita, meningkatkan pelayanan.”

Dr. Notrisia juga mengatakan bahwa kredibilitas Rumah Sakit dalam melayani pasien perlu ditingkatkan, baik dari pelayanan medis maupun komplain pasien terkait Rumah Sakit. Sebagaimana yang diungkapkan beliau:²³

“Yang jelas yang paling harus kita tekankan itu adalah kredibilitas Rumah Sakit, jadi bagaimana kita itu disini mempunyai standar prosedur operasional yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan memang menjadi kunci utama Rumah Sakit dalam memenangkan kepercayaan masyarakat. Tidak hanya bagian *marketing public relations* saja yang harus meningkatkan pelayanan, namun pihak para medis juga selalu berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan, sebagaimana dinyatakan oleh ibu Reni Purwanti:²⁴

“Peran tim medis dalam mempertahankan *public trust* ya bagaimana kita memberikan pelayanan yang bagus, yang ramah,

²² Hasil wawancara dengan Ibu Agustina Ekawati, pada tanggal 6 April 2015

²³ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

dan kita juga selalu mengingatkan pasien untuk selalu *check up*, mungkin seperti itu.”

Dalam melayani pasien, pihak para medis selalu melakukannya sesuai dengan motto Rumah Sakit yaitu ramah, senyum, ikhlas, dan salam. Seperti yang diungkapkan oleh pasien Fildzah Ajrina :²⁵

“Ya kalau dokter sih emang ada yang ramah ada yang nggak ya. Kalau saya alhamdulillah dokter yang ramah sih di RSI Jemursari, dokter kandungan saya sih ramah”

Pasien Sarah Isneini juga mengungkapkan hal yang sama bahwa pelayanan dari pihak para medis ramah-ramah, sebagai berikut :²⁶

“Kalau soal dokter dan perawatannya memuaskan, dokternya cepet tanggap, enak diajak diskusi, perawat diruang periksa juga ramah. Adminnya juga nggak ada masalah.”

Dari pernyataan pasien tersebut membuktikan bahwa pelayanan RSI Jemursari memang memuaskan pasien dan selalu ditingkatkan guna mempertahankan kenyamanan pasien dalam perawatan.

e. Mengikuti Pelatihan – Pelatihan Khusus

Guna meningkatkan pelayanan Rumah Sakit, maka pihak Rumah Sakit mengadakan pelatihan khusus untuk para karyawan dan para medis

²⁵ Hasil wawancara dengan Fildzah Ajrina, pasien rawat inap RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015.

²⁶ Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

Rumah Sakit. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Dr. Notrisia Rachmawati:²⁷

“Kita meningkatkan kualitas diri. Misalnya, kita mengadakan pelatihan-pelatihan internal dari kami, artinya *admission* kami misalnya dengan tim *marketing* kami itu kita ikutkan pelatihan seperti *service excellent* itu sarana promosi kami, karena dengan pelayanan yang baik pada pasien itu juga sebuah strategi...”

Dengan adanya pelatihan *service excellent* tersebut pihak *marketing public relations* RSI Jemursari berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk para pasien. Senada dengan yang dikatakan oleh ibu Reni Purwanti bahwa tim para medis juga sering mengikuti pelatihan khusus untuk meningkatkan pelayanan dalam hal perawatan pasien, yaitu :²⁸

“Usahnya itu ikut pelatihan-pelatihan dalam hal pelayanan, biasanya dari SDM mengikutsertakan dari masing-masing tim, dari tim rawat jalan juga biasanya ada perwakilan ikut pelatihan seperti perawatan luka, pelatihan *public relations*, dan lainnya. Tapi jika terdapat pelatihan khusus rawat jalan ya sebagian besar dari kita pasti ikut serta bergilir. Jadi kan pelatihan tersebut untuk meningkatkan pelayanan Rumah Sakit juga kan.”

Jadi ketika pelayanan Rumah Sakit semakin baik, maka pasien akan semakin puas terhadap kinerja Rumah Sakit dan pasien akan merasa bahwa tidak hanya perawatan Rumah Sakit saja yang menyembuhkan tapi juga pelayanan yang menyenangkan. Oleh karena itu besar kemungkinan pasien akan datang lagi ke RSI Jemursari jika sedang sakit.

²⁷ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

Dari situ maka akan terlahir kepercayaan dari masyarakat terhadap RSI Jemursari.

f. Kunjungan Kerumah Pasien

Selain meningkatkan pelayanan, Ibu Agustina juga menambahkan bahwa melayani komplain pasien itu merupakan hal penting, jika diperlukan maka pihak Rumah Sakit akan melakukan kunjungan kerumah pasien langsung, sebagai berikut:²⁹

“...arah komplain itu kemana, menyampaikan yang benar bagaimana, alurnya seperti apa, yang dikeluhkan apa, itu sudah cukup. Nanti kita tindak lanjuti ke unit terkait, kita identifikasi dulu, setelah kita dapat semua permasalahannya, begini-begini kronologisnya, kalau perlu kita datang kerumah pasien.”

Dr. Notrisia Rachmawati juga menambahkan bahwa pelayanan komplain pasien itu harus sama-sama seimbang antara pasien dan juga pihak Rumah Sakit, sebagaimana yang diungkapkan beliau :³⁰

“Jadi jika ada komplain biasanya kita akan lakukan telusur lebih dahulu ke unit komplain tadi, kemudian membuat kronologis sambil mencari solusi terhadap permasalahan yang timbul, dari situ kita berharap bahwa meskipun ada komplain jika ditangani baik, artinya ada solusi win win antar kedua belah pihak, insyaallah akan menjaga public trust tersebut, artinya kita tidak akan kehilangan kepercayaan klien kami.”

Hal itu terbukti dari masalah yang pernah dialami oleh pasien Sarah Isneini, ketika itu pasien mengajukan komplain karena kesalahan pihak farmasi dalam memberikan obat yang tidak sesuai dengan resep,

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina Ekawati, pada tanggal 6 April 2015

³⁰ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

sehingga mengharuskannya untuk melakukan komplain kebagian terkait, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sarah Isneini :³¹

“Yang bermasalah apotekernya. Pelayanan apoteknya kurang bagus, beberapa kali salah ngasih obat nggak sesuai resep, dan itu pun untungnya aku sama mamaku jeli. Aku kan tiap bulan dapet obat yang harus diminum tiap hari, nah 4 kali pernah salah ngasih dosis obat itu kan ngawur dan bahaya banget. Bayangkan kalau tiap hari minum obat dengan dosis yang nggak bener, kan kasihan pasien yang awam. Udah dikomplain diomelin tapi berulang terjadi lagi, TB kan bukan penyakit ringan. Terus yang terakhir obatnya ada yang ketuker sama obat lain, aku nyadar pas mau minum obat kok ada 1 baris obat yang beda? Mamaku komplain lagi via telepon, terus ada dua orang perwakilan dari RSI yang datang kerumah minta maaf dan ngasih bingkisan. Jadi nggak hanya hubungan dengan pasien yang harus diperbaiki tapi juga kinerja dan ketelitiannya juga.”

Dari komplain yang diajukan terbukti bahwa pihak Rumah Sakit tidak segan untuk melakukan kunjungan kerumah pasien langsung dalam menyelesaikan masalah. Hal tersebut jelas menggambarkan bahwa pelayanan RSI Jemursari tidak perlu diragukan.

g. Keunggulan RSI Jemursari “Bina Rohani”

Selain peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit, RSI Jemursari juga mengedepankan keunggulan Rumah Sakit. RSI Jemursari adalah Rumah Sakit berbasis Islam dimana semua hal yang ada di dalamnya akan berhubungan dengan keagamaan. RSI Jemursari mempunyai sistem pendampingan khusus terhadap pasien, pendampingan itu disebut Bina

³¹ Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

Rohani. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Dicky Darma Putranto:³²

“Rumah Sakit kita ini kan Rumah Sakit Islam ya, jadi tidak semua Rumah Sakit di Surabaya ini yang memiliki Bina Rohani, jadi Bina Rohani itu sifatnya mendampingi pasien baik yang mau operasi atau sesudah operasi, terus yang kritis, begitulah. Pra dan post operasi, terus kritis-kritis setelah melahirkan.”

Sistem pendampingan tersebut akan memberikan ketenangan tersendiri bagi pasien yang akan melakukan operasi. Tidak semua Rumah Sakit di Surabaya memiliki program pendampingan Bina Rohani langsung terhadap pasien. Senada dengan Bapak Dicky, ibu Reni Purwanti juga mengungkapkan bahwa setiap perawatan yang dilakukan oleh para medis selalu mengutamakan doa, yaitu :³³

“Kalau di sini kan Rumah Sakit Islam ya, jadi strategi yang khusus terdapat doa disetiap perawatan. Jadi pasien-pasien itu banyak yang suka, “oh saya suka di RS Jemursari karena disana dibacakan doa-doa biar cepat sembuh” ya seperti itu. Sudah menjadi ciri Rumah Sakit Islam kan seperti itu, setiap pelayanan kita selalu melakukan doa, baik doa saat akan melakukan tindakan maupun saat pasien akan pulang juga kita doakan. Doa diterapkan setiap akan melakukan tindakan, jadi ketika pasien berobat masuk dalam ruangan, mau ditensi ya kita berdoa terlebih dahulu. Jadi setiap tindakan itu menggunakan doa karena pasien itu suka hal seperti itu, selain kita harus ramah dalam pelayanan.”

Ciri khas Rumah Sakit berbasis Islam menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat, sehingga keunggulan tersebut selalu diterapkan oleh semua karyawan Rumah Sakit, sehingga tidak akan ada perubahan dalam

³² Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Reni Purwanti, pada tanggal 3 Juni 2015

hal pelayanan. Dr. Notrisia juga mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat RSI Jemursari selalu mengedepankan keunggulan identitas keislamannya, sebagai berikut:³⁴

“Kelebihan kita yang paling menonjol menurut saya adalah identitas kita, jadi identitas kita yang mengusung masalah keislaman, disitulah kelebihan kita dibanding Rumah Sakit lain yang disekitar RSI ini. Artinya dari sisi Islam itu kita bisa lihat mulai dari kita masuk itu kita punya masjid yang kita kembangkan sedemikian rupa, dan itu menjadi tempat pusat kerohanian kita. Kemudian dari saat pasien datang sendiri pun kalau dia rawat inap akan mendapatkan buku saku pasien yang berisi doa-doa.”

Adanya doa dalam perawatan pasien juga dialami oleh pasien Fildzah Ajrina, ketika ia akan melahirkan ada suster yang membacakan doa untuk kelancaran persalinan, sebagaimana yang diungkapkannya:³⁵

“Iya memang disertai doa, waktu sebelum melahirkan. Ada kayak susternya yang bagian doa. Sebelumnya ditawarkan mau didoain atau nggak, kita bisa pilih, soalnya kan gak semua pasien muslim. Masuk kamar inap iya ada doa juga pas sore hari itu saya baru masuk rawat inap. Ada doa dari pusat juga, doa bareng-bareng lewat sepiker.”

Masyarakat Surabaya yang sebagian besar penduduknya adalah orang Muslim, maka besar kemungkinan bahwa identitas Islam akan menambah kepercayaan mereka dalam hal pelayanan kesehatan. Kegiatan Bina Rohani memang sangat dibutuhkan oleh pasien yang menderita sakit parah, karena dengan adanya Bina Rohani maka akan

³⁴ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

³⁵ Hasil wawancara dengan Fildzah Ajrina, pasien rawat inap RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

sedikit membantu mereka untuk menenangkan diri, maka masyarakat akan dapat mengandalkan pelayanan RSI Jemursari.

h. Mengutamakan Keterbukaan dan Kejujuran

RSI Jemursari selalu mengedepankan keterbukaan dalam hal pelayanan. Karena mereka menganut budaya kerja mereka yaitu SYIFA (Shidiq, Yaqin, Iman, Fathanah, Amanah) yang di dalamnya mengandung sifat ikhlas, jujur dan bertanggung jawab, maka dalam hal kerja maupun pelayanan mereka akan berusaha terbuka terhadap masyarakat. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Dr. Notrisia Rachmayanti:³⁶

“Kalau kita pada prinsipnya sama, jadi seperti halnya misi kita yang menganut budaya kerja SYIFA, di mana disitu ada Ikhlasnya. Jadi ikhlas itu juga kaitannya dengan kejujuran, kalau dari kami divisi *marketing* kami itu juga mengedepankan kejujuran, artinya apapun itu kita berusaha sesuai dengan jalurnya sehingga transparansi itu kita butuhkan untuk mendapat kepercayaan publik, kan begitu.”

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh pasien Sarah Isneini, bahwa saat perawatan, dokter tidak menutup-nutupi apa yang dialami pasien, sebagai berikut :³⁷

“.....yakin dengan perawatannya karena dokternya itu tadi, setelah melakukan perawatan alhamdulillah ada perubahan. Dokternya juga enak kalau diajak diskusi dan terbuka masalah sakit yang dialami pasien.”

³⁶ Hasil wawancara dengan Dr. Notrisia Rachmawati, pada tanggal 15 April 2015

³⁷ Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

Keterbukaan dan kejujuran itu memang dilakuka oleh pihak para medis juga. Senada dengan Dr. Notrisia, Bapak Dicky juga mengungkapkan bahwa kejujuran terhadap masyarakat itu penting dalam hal pelayanan, sebagai berikut:³⁸

“Kita ini Rumah Sakit Islam, jadi andalan kami itu menjaga keislamannya. Kalau dari sisi marketing itu, kita tidak hanya jualan saja, tapi kita juga jujur apa adanya Rumah Sakit kami, ya itu yang kami berikan.”

Dengan segala macam strategi yang dilakukan *marketing public relations* RSI Jemursari, masyarakat akan menanamkan ingatan bahwa apa yang mereka dapat dari RSI Jemursari memberikan dampak baik terhadap kesehatan mereka, sehingga masyarakat akan kembali lagi ke RSI Jemursari. Loyalitas pasien tersebut merupakan bukti bahwa RSI Jemursari merupakan Rumah Sakit yang patut dipercaya.

3. Deskripsi Data Tentang *Public Trust*

Eksistensi menjadi tolak ukur maju berkembangnya Rumah Sakit Islam Jemursari. Dalam upaya meningkatkan eksistensi Rumah Sakit, *marketing public relations* melakukan berbagai strategi guna mempertahankan *public trust* karena eksistensi berawal dari kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit. RSI Jemursari dapat diterima oleh masyarakat dapat dilihat dari respon masyarakat/pasien terhadap kinerja Rumah Sakit.

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Dicky Darma Putranto, pada tanggal 9 April 2015.

a. RSI Jemursari Menjadi Pilihan Perawatan Keluarga

Dari hasil wawancara dengan pasien, diungkapkan bahwa mereka memilih RSI Jemursari karena hasil rekomendasi keluarga. Karena keluarga sudah melakukan perawatan di RSI Jemursari dan mendapatkan hasil yang memuaskan, maka mereka memutuskan untuk memilih RSI Jemursari. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Fildzah Ajrina :³⁹

“Soalnya saya senam hamil disana, terus kata orang kan kalau mau melahirkan itu cari tempat yang nyaman ya. Karena udah nyaman dengan suasana Rumah Sakitnya, akhirnya pindah perawatan disana dan nyari dokter yang disana juga, usia kandungan 7 bulan saya pindah perawatan ke RSI Jemursari. Biasanya saya hanya kedokter kandungan rumah bersalin saja karena dulu saya pernah bermasalah saat haid, jadi sudah berlangganan kesitu, tapi karena hamil saya komplikasi dan dianjurkan senam. Tante saya pernah senam hamil disana, terus cerita kalau senam hamil disana itu gak cuma dapet senam sehat aja tapi juga dapet ilmu tentang bayi-bayi. Akhirnya saya ikut senam di RSI Jemursari karena saran tante saya.”

Selanjutnya, pasien Sarah Isneini juga mengungkapkan hal yang senada, sebagai berikut :⁴⁰

“Soalnya dirujuk sama dokter umum dari Yakes Telkom, RSI kan kerjasama sama Telkom. Dan dokter spesialis Parunya udah senior, udah konsultan juga. Soalnya udah ke RS lain gak nemu penyakitnya apa, akhirnya di RSI bisa ditemukan dan dokternya yang nanganin bapakku juga dulunya.”

Dari pernyataan kedua pasien tersebut dapat dilihat bahwa RSI Jemursari mampu membuat sebuah keluarga untuk mempercayakan kesehatannya dalam perawatan RSI Jemursari.

³⁹ Hasil wawancara dengan Fildzah Ajrina, pasien rawat inap RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

b. Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman

Ketika orang akan melakukan perawatan kesehatan, pastinya hal pertama yang dilihat adalah lingkungannya. Karena jika keadaan lingkungan bersih, dan teratur pastinya akan membuat orang yang melakukan perawatan merasa nyaman. Jika lingkungan tidak nyaman maka orang akan enggan memilih tempat tersebut. Sebaliknya jika lingkungan nyaman, maka orang akan mencari tempat tersebut. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Fildzah Ajrina :⁴¹

“Iya karena senam itu, karena temen-temen juga banyak yang melahirkan di RSI Jemursari itu karena berawal dari nyaman waktu senam, yang awalnya perawatan RS lain jadi pindah di RSI Jemursari. Karena untuk program senam hamil yang waktunya sesuai atau weekend dikalangan Rumah Sakit besar Surabaya itu hanya RSI Kendangsari sama RSI Jemursari akhirnya banyak yang memilih RSI ini. Ketika melakukan senam disana akhirnya mereka mulai terbiasa dengan suasana, lingkungan, dengan bidan yang ngajar, dan bidannya juga komunikatif, terus ada ilmu-ilmunya. Akhirnya banyak teman-teman yang dari berbagai Rumah Sakit pindah ke RSI Jemursari, saya pun seperti itu.”

Pasien Sarah Isneini juga mengungkapkan hal yang senada mengenai kenyamanan saat perawatan, yaitu :⁴²

“Dokter sama perawatnya ramah-ramah, enak kalau diajak diskusi. Perawatannya ramah dan juga tempatnya nyaman untuk perawatan kesehatan.”

Kenyamanan pasien memang menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit. Oleh karena itu menciptakan situasi dan

⁴¹ Hasil wawancara dengan Fildzah Ajrina, pasien rawat inap RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

⁴² Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

kondisi yang nyaman memang sudah menjadi kewajiban Rumah Sakit, namun hal tersebut haruslah berbeda dengan yang lainnya agar menjadi keunggulan sendiri bagi Rumah Sakit.

c. Kelebihan Yang Hanya Didapat Pasien Dari RSI Jemursari

Setiap masyarakat pasti akan memilih Rumah Sakit yang memiliki kelebihan lebih dibandingkan dengan Rumah Sakit lainnya. Oleh karena itu, RSI Jemursari selalu menyuguhkan kelebihan yang ia miliki. Pasien akan merasakan sendiri kelebihan apa yang dimiliki oleh RSI Jemursari. Dan pasien Fildzah Ajrina mengungkapkan bahwa ia merasakan kelebihan RSI Jemursari yang tidak dimiliki oleh Rumah Sakit lain, yaitu sebagai berikut :⁴³

“.....terus setelah saya masuk sana, saya baru tahu kalau RSI Jemursari itu satu-satunya Rumah Sakit yang menjunjung tinggi ASI, jadi disana itu tidak disediakan botol sama sekali. Karena ikut senam sudah dikasih tahu bahwa bayi itu bisa bertahan sampai 3 hari nggak dikasih ASI nggak apa-apa, jadi disana nggak nyediain susu formula sama. Terus disana juga IMD yaitu Imunisasi Menyusui Dini, jadi setelah lahir si bayi itu bener-bener langsung dikasih ke Ibunya ditaruh dada Ibunya. Dan hal kayak gitu itu belum semua Rumah Sakit ada.”

Satu lagi keunggulan RSI Jemursari yang bermanfaat untuk ibu hamil, yaitu adanya senam hamil dan juga program ASI langsung tanpa susu formula untuk bayi. Jadi tidak diragukan lagi bahwa RSI Jemursari memiliki keunggulan yang patut dipercaya masyarakat.

⁴³ Hasil wawancara dengan Fildzah Ajrina, pasien rawat inap RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015

Selain itu, keunggulan lain yang dirasakan oleh Fildzah Ajrina adalah biaya perawatan yang lebih murah dibandingkan dengan Rumah Sakit lain, sebagaimana yang diungkapkannya :⁴⁴

“...karena senam hamil juga banyak ilmunya, dapet makanan juga, cuma harga 20.000 gitu kan untuk senam setiap pertemuan, lebih murah dari senam yang diluaran juga sih. Terus kebetulan dokter saya juga enak gitu dengan harga yang terjangkau dapet foto USG lengkap, kalau didokter lain cuma dapet satu. Kebetulan sih waktu itu saya sebelum di RSI ya di Rumah Bersalin, otomatis kalau rumah bersalin itu lebih mahal.”

Senada dengan Fildzah, Sarah Isneini juga mengatakan bahwa biaya perawatan lebih terjangkau dibandingkan dengan Rumah Sakit lainnya, sebagaimana yang diungkapkan :⁴⁵

“Kalau masalah administrasi standar sih, tapi menurutku lebih murah dibandingkan dengan RS lainnya.”

Dari pernyataan kedua informan tersebut dapat dilihat bahwa RSI Jemursari layak untuk dipercaya dan layak untuk dijadikan sebagai Rumah Sakit rujukan dalam hal perawatan kesehatan.

⁴⁴ *Ibid*

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Sarah Isneini, pasien rawat jalan RSI Jemursari, pada tanggal 24 Juni 2015