



Community Relations RSUD Margono Soekarjo dalam Upaya Membentuk Citra Positif di Masyarakat

Novia Ulil Albaab, Dwi Pangastuti Marhaeni, dan Chusmeru

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman.

Email: novia.ulil@unsoed.ac.id

Publikasi

Vol. 01, No. 01, Juni 2021

Abstrak

Reputasi sebuah perusahaan bergantung pada bagaimana masyarakat melihat upaya perusahaan. Melalui kegiatan *community relation* yang terus diimplementasikan secara berkelanjutan oleh RSUD Margono Soekarjo di Banyumas, sebagai salah satu upaya untuk membentuk dan menjaga citra RSUD Margono Soekarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kegiatan *community relations* yang dilakukan *public relations* RSUD Margono Soekarjo dalam upaya membentuk citra positif di masyarakat serta mengetahui faktor hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan *community relations* dan cara mengatasi permasalahan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pemilihan informan secara *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua kegiatan *community relations* di RSUD Margono Soekarjo dapat dilaksanakan, dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang tidak memperbolehkan masyarakat melakukan kegiatan berkerumun. Public relations melaksanakan kegiatan *community relations* dengan baik dan menarik perhatian masyarakat serta dapat membentuk citra positif untuk RSUD Margono Soekarjo.

Kata kunci:

Citra positif;
Hubungan masyarakat;
Pelayanan publik

Abstract

A company's reputation depends on how the public sees the company's means. Through Community Relation activities that continue to be implemented continuously by Margono Soekarjo Hospital in Banyumas, as one of the means to shape and maintain the image of Margono Soekarjo Hospital. This research aims to describe how community relations activities conducted by public relations margono soekarjo hospital in a means to form a positive image in the community and know the factors of obstacles and problems faced in community relations activities and how to overcome problems. The study used descriptive qualitative method and purposive sampling informant selection techniques. In collecting data used interviews, observations and documentation. The research results showed that Margono Soekarjo Hospital can't all activities of community relations are carried out by at due to the Covid-19 pandemic that does not allow people to do crowding activities. In addition, public relations conducts this community relations activity well and attracts the attention of the people and positive image for Margono Soekarjo Hospital.

Keyword:

*Positive image;
Public relations
Public service*

1. Latar Belakang

Banyumas memiliki 26 Rumah Sakit yaitu, 3 Tipe B, 18 Tipe C dan 5 Tipe D. Banyumas seringkali disebut sebagai kota pensiunan, karena banyak pejabat-pejabat negara pensiun dan akhirnya memilih menetap di Banyumas dan pensiunan yang bekerja di kota-kota besar memilih pulang ke kampung halamannya yang nyaman. Maka dari itu, Banyumas terkenal dengan banyaknya rumah sakit (ayopurwakarta.com). Hal ini juga dapat dilihat dari peningkatan lansia di Banyumas yang membuat setiap rumah sakit bersaing dengan kompetitif salah satunya dengan cara melaksanakan kegiatan *community relations*.

Berdasarkan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas tahun 2019/2020 bahwa jumlah kenaikan penduduk lansia mengalami peningkatan yang cukup tinggi yakni sekitar 4000 penduduk setiap tahunnya. Sedangkan penduduk usia 30-44 tahun hanya mengalami peningkatan yang sedikit bahkan cenderung menurun jumlahnya.

Pentingnya kegiatan *community relations* sebagai bagian dari aktivitas hubungan masyarakat dari perusahaan atau organisasi (Iriantara, 2010; Jefkins, 2003). Bidang kesehatan bukan prioritas utama dalam kegiatan *community relations*, melainkan pada bidang pendidikan, pelayanan sosial dan keagamaan yang lebih utama diberi sumbangan dana. Rumah sakit yang tersebar luas di Indonesia menyebabkan dana kegiatan *community relations* bertentangan. Bahkan dalam pengembangan operasional rumah sakit sehari-hari mengalami keterbatasan biaya. Peristiwa ini terjadi dikarenakan biaya layanan kesehatan di Indonesia saat ini masih tidak menjadi perhatian utama untuk masyarakat dan pemerintah, sehingga menyebabkan terbatasnya pengembangannya kegiatan dan inovasi dalam pelayanan kesehatan yang sepertinya tidak ada tambahan pajak (Hasan 2015; Safitri et al., 2019;Zulfikar et al., 2017)

RSUD Margono Soekarjo yang berada di Banyumas, Purwokerto merupakan Rumah Sakit tipe B milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sejak tahun 2013 rencana strategis (Renstra) RSUD Margono Soekarjo sudah memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan rumah sakitnya, hingga Renstra tahun 2019 – 2023 RSUD Margono Soekarjo masih memajukan layanan unggulan yang terdiri dari layanan Bedah Saraf, Jantung dan Maternal Perinatal. Layanan unggulan disempurnakan untuk mencapai visi dan misi dengan cara terukur, bertahap dan fokus menurut Pemerintah Provinsi Jawa Tengah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.

Keterbatasan dana kegiatan *community relations* yang didapatkan rumah sakit di Indonesia, RSUD Margono Soekarjo yang merupakan rumah sakit terbesar di Banyumas terus berupaya konsisten dengan *community relations* yang telah dijalankan. RSUD Margono Soekarjo berdiri pada tahun 1917 dan memiliki kantor pusat di Jalan Dr. Gumbreg No. 1 Purwokerto, Kab. Banyumas, Jawa Tengah ini sudah memiliki beberapa kegiatan *community relations*.

Konsistensi kegiatan *community relations* yang dilakukan RS Margono Soekarjo masih terus berlangsung. Dapat dilihat melalui akun instagram resmi @rsudmargono yang rutin membagikan foto-foto saat kegiatan sedang berlangsung. Salah satu program yang dijalankan adalah Gerakan Clean Up (Gerakan Pungut Sampah), kegiatan bakti sosial hingga bedah rumah yang diadakan di Desa Kaliori. Salah satu prestasi yang diraih RSUD Margono Soekarjo pada tahun 2019 ialah terpilih memenangkan Juara 3 *Green Hospital* kategori RSUD, RS TNI-Polri dan tingkat nasional yang diberikan oleh Kementerian Kesehatan dan menjadi kebanggaan tersendiri bagi RSUD Margono Soekarjo. Pihak rumah sakit semakin berupaya mengamalkan sebagai rumah sakit yang ramah lingkungan berdasarkan perspektif pemeliharaan, desain bangunan dan operasionalnya dengan meninjau kembali prinsip kesehatan yang berkelanjutan dalam penggunaan air, listrik, film, penggunaan kertas yang berlebihan diganti dengan menggunakan rekam medik elektronik, BPJS elektronik dan lebih memilih menggunakan alat kesehatan yang tidak menggunakan merkuri demi menjaga kelestarian lingkungan. Selain itu, *Green Hospital* mengamalkan 3 prinsip, yaitu *reuse* (menggunakan), *recycling* (mendaur ulang), *reduce* (mengurangi). Hal ini juga dengan memanfaatkan Gerakan Clean-Up yang merupakan salah satu kegiatan *community relations*. Maka dari itu RSUD Margono Soekarjo perlu meningkatkan lagi kegiatan *community relations* untuk mempertahankan penghargaan yang telah didapatkan dan menjadi contoh yang baik untuk instansi lain atau masyarakat sekitar (ayosemarang.com).

Penulis tertarik untuk meneliti kegiatan *community relations* yang dilakukan RSUD Margono Soekarjo karena RSUD Margono Soekarjo merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Banyumas yang paling banyak memiliki pengikut di instagram dan seringkali mendapat rujukan dari rumah sakit lain. Menurut Pak Wahyu dari Bidang Pendidikan dan Penelitian RSUD Margono Soekarjo bahwa rumah sakit menganggap masyarakat sangat perlu dilibatkan dalam kegiatan *community relations* supaya dapat

menggerakkan tingkat ekonomi dan reputasi perusahaan. Dapat dilihat di instagram @rsudmargono yang melakukan kegiatan *community relations* secara rutin bersama masyarakat dan kegiatan tersebut bermacam-macam bahkan terdapat kegiatan *community relations* yang tidak dilakukan perusahaan besar dan terkenal tetapi dilakukan oleh RSUD Margono Soekarjo yang membuat penelitian ini semakin menarik untuk diteliti.

Reputasi sebuah perusahaan bergantung pada bagaimana masyarakat melihat upaya perusahaan. Sebuah perusahaan lebih diperhatikan masyarakat seperti milik mereka sendiri apabila perusahaan diterima oleh masyarakat setempat, sehingga masyarakat akan ikut melindungi dan menjaga, sebab masyarakat memperoleh manfaat kehadiran dari perusahaan tersebut. Masyarakat ikut menentukan perkembangan dari sebuah perusahaan karena *public relations* yang menghubungkan perusahaan dengan masyarakat. Pada hakikatnya, *public relations* berfungsi dalam kerja sama dalam menciptakan hubungan baik dengan masyarakat. Oleh karena itu, PR berfungsi menumbuhkan motivasi dan partisipasi, membangun hubungan baik dengan beberapa komponen serta memberikan pengertian.

Hubungan yang dijalin oleh RSUD Margono Soekarjo dengan masyarakat sekitar akan memengaruhi dalam membantu atau tidak dalam kegiatan yang dilaksanakan perusahaan. Apabila hubungan yang terjalin semakin baik maka citra perusahaan semakin baik pula dimata masyarakat sekitar. Kegiatan *community relations* yang diimplementasikan oleh *public relations* RSUD Margono Soekarjo, akan mempengaruhi proses pembentukan citra di masyarakat dan citra seperti apa yang ditimbulkan dari masyarakat lingkungan sekitar. Berdasarkan latar belakang penelitian, adapula tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu, mendeskripsikan bagaimana kegiatan *community relations* yang dilakukan *public relations* RSUD Margono Soekarjo dalam upaya membentuk citra positif di masyarakat dan mengetahui bagaimana faktor hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam melakukan kegiatan *community relations* RSUD Margono Soekarjo dan cara mengatasi hambatan yang terjadi.

2. Metode Penelitian

Metode kualitatif deskriptif diterjemahkan sebagai penguraian permasalahan yang ditelusuri dengan cara mewakili kondisi subjek dan objek penelitian berdasar kenyataan sosial yang terlihat (Nawawi, 2016). Penelitian ini tidak mendeskripsikan ikatan ataupun hipotesis karena memaparkan situasi atau peristiwa saja yang membuat penelitian ini untuk menemukan kenyataan sosial di lapangan. Berdasarkan yang ingin didapatkan dari penelitian ini ialah memfokuskan pengungkapan makna melalui peristiwa yang akurat dalam penjabaran, sehingga penelitian ini adalah kategori penelitian kualitatif deskriptif (Kriyantono, 2008).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan berkaitan dengan seseorang sebagai subjek dalam penelitian ini dengan kriteria seseorang yang kaya akan informasi dikarenakan informasi yang didapatkan akan menjadi bukti dan diyakini dalam permasalahan yang diteliti seperti kepala bagian, tokoh atau kelompok masyarakat memiliki informasi (Pawito, 2007). Peneliti menentukan kriteria informan yaitu, informan utama: pihak internal RSUD Margono Soekarjo yaitu Kasubbag Tata Usaha Humas dan Hukum dan Kasubbag Organisasi dan Kepegawaian yang terlibat aktif dalam pelaksanaan kegiatan *community relations* dan mengetahui lebih dalam kegiatan yang telah dilakukan. Dan informan pendukung: pihak eksternal RSUD Margono Soekarjo yaitu, masyarakat yang menjadi target sasaran *community relations* sebanyak 8 orang yang terlibat aktif dalam proses pelaksanaan kegiatan dan masyarakat yang tidak merasakan dampak dari kegiatan sebanyak 6 orang dengan keanekaragaman profesi yang dijalankan sehingga diharapkan mendapat data yang bervariasi.

Lokasi penelitian terdapat di RSUD Margono Soekarjo jalan Dr. Gumbreg No. 1 Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, Kodepos 53146. Pemilihan lokasi berdasarkan rumah sakit yang memiliki banyak kegiatan *community relations* dan memiliki prestasi mengenai kegiatan CSR.

Metode analisa data yang digunakan merupakan analisis interaktif. Analisis data interaktif melibatkan informan dalam pengumpulan data, sehingga data yang diberikan diharapkan benar-benar valid dengan realitas yang ada mengenai program *community relations* yang dijalankan oleh kehumasan RSUD Margono Soekarjo didalam pembentukan citra di lingkungan sekitar. Miles dan Huberman (1984) menjelaskan bahwa analisa data mencakup 3 kegiatan, yaitu: mereduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kegiatan ini dapat terus dilakukan hingga penelitian selesai sampai seluruh data terpenuhi.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian berjudul Kegiatan *Community Relations* yang dilakukan *Public Relations* RSUD Margono Soekarjo dalam upaya membentuk citra positif di masyarakat mulai diajukan peneliti pada tanggal 27 Januari 2020. Peneliti memulai pra-survey di RSUD Margono Soekarjo pada tanggal 31 Januari 2020 dan membayar biaya administrasi sebesar Rp. 150.000. Namun, karena pandemi Covid-19 sudah menyebar luas dan RSUD Margono Soekarjo merupakan salah satu rumah sakit rujukan pasien Covid-19 sehingga proses pra-survey ditunda selama kurang lebih 4 bulan.

Pada tanggal 27 Juli 2020 peneliti sudah diperbolehkan ke rumah sakit oleh Pak Wahyu untuk melakukan pra survey dengan syarat sudah karantina mandiri selama dua minggu dan memakai masker. Setelah melakukan seminar dan pemberkasan, peneliti mulai mengajukan izin penelitian ke rumah sakit pada tanggal 29 September ke bagian Tata Usaha dan memberikan proposal penelitian. Pada tanggal 21 Oktober 2020 pukul 09.00 pagi peneliti kembali ke rumah sakit dan bertemu dengan Pak Tio dan diberikan file yang perlu diisi yaitu mengenai tentang kode etik penelitian di rumah sakit. Peneliti diminta untuk mengisi formulir kode etik penelitian dikarenakan adanya pandemi Covid-19 untuk menyaring penelitian yang dikhawatirkan dapat mengganggu kenyamanan pasien.

Peneliti menunggu surat persetujuan kode etik penelitian sembari melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengikuti kegiatan *community relations* di Desa Kaliori maupun di masyarakat setempat dan juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang tidak mengikuti kegiatan *community relations* dan tidak merasakan dampak dari kegiatan tersebut untuk dapat menarik data mengenai citra RSUD Margono Soekarjo di mata masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan melibatkan pihak internal RSUD Margono Soekarjo sebagai informan utama sebanyak dua orang yaitu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Humas dan Hukum serta Kepala Sub Bagian Organisasi dan Kepegawaian. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak eksternal yaitu masyarakat sebanyak tujuh orang. Proses wawancara seluruhnya berjalan dengan lancar, jawaban yang diberikan murni dari pengalaman informan dan tanpa paksaan. Saat surat kode etik penelitian telah disetujui, peneliti mulai melaksanakan *rapid test* sebagai salah satu syarat dapat melakukan penelitian di rumah sakit yaitu tidak terinfeksi virus Covid-19 dan membayar sebesar Rp. 450.000,- untuk melakukan penelitian di RSUD Margono Soekarjo.

Hubungan masyarakat atau public relation memiliki manajemen strategi untuk membentuk pencitraan organisasi atau perusahaan yaitu memperhatikan faktor internal dan eksternal, perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi kegiatan yang berhubungan dengan tanggapan atau penilaian, opini, dan masukan dari klien atau publik sebagai *community relation*. Pencitraan yang baik dan positif merupakan representasi dari manajemen hubungan masyarakat yang profesional (Ardianto & Soemirat, 2004; Gegen et al., 2017; Iriantara, 2004; Kriyantono, 2015; Kuswantoro, 2015; Laksono, 2004; Macnamara & Agung, 2013)

3.1. *Community Relations* RSUD Margono Soekarjo

Setiap perusahaan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan perusahaan menjadi lebih kompeten dan memiliki integritas baik yang dapat dilihat oleh masyarakat. Hal itu berdasarkan pada sumber daya yang dimiliki perusahaan itu sendiri yaitu alam dan manusia. Dalam pengelolaan perusahaan dibutuhkan kekuatan yang tidak hanya dikembangkan dari internalnya saja seperti manajemen perusahaan, namun juga melalui eksternal seperti pandangan masyarakat sekitar mengenai perusahaan. Bila dalam membentuk manajemen yang baik di perusahaan merupakan sebuah kewajiban. Maka, dalam menciptakan kepedulian masyarakat untuk perusahaan merupakan sebuah keharusan demi kelancaran operasional perusahaan itu sendiri.

RSUD Margono Soekarjo sebagai Rumah Sakit Tingkat Provinsi Jawa Tengah tidak bisa terlepas dari masyarakat lingkungan perusahaan sebab masyarakat merupakan mitra yang turut mendukung kelangsungan operasional perusahaan. RSUD Margono Soekarjo merupakan perusahaan yang memberikan kepedulian dan saling menguntungkan kepada masyarakat di lingkungan perusahaan. Rumah sakit juga memiliki tanggung jawab kepada masyarakat yang hidup di sekitar perusahaan melalui kegiatan *community relations* yang akan menciptakan hubungan yang harmonis dan komunikasi yang baik antara masyarakat dan perusahaan dalam melakukan segala hal.

Melakukan kegiatan *community relations* dengan masyarakat sekitar membantu kelancaran operasional rumah sakit karena masyarakat di lingkungan perusahaan sangat mempengaruhi umur perusahaan sebab masyarakat sekitar yang mempunyai alasan kuat dalam mendukung perusahaan. Kegiatan *community relations* di lingkungan perusahaan disebabkan oleh berbagai faktor yang mendasari, yaitu:

(1) Faktor Internal

RSUD Margono Soekarjo merupakan rumah sakit terbesar di Banyumas dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di daerah bagian selatan. Banyak masyarakat berdatangan dari luar daerah ke RSUD Margono Soekarjo dikarenakan RSUD Margono Soekarjo sudah terkenal dengan kualitas penanganannya yang baik. Rumah sakit menyadari bahwa mereka tidak akan dapat bertahan tanpa adanya dukungan dari masyarakat, sehingga mereka berusaha meningkatkan hubungan yang baik dan kualitas pelayanan mereka dengan melibatkan masyarakat di sekitar agar eksistensi rumah sakit tetap terjaga. Perusahaan akan lebih mudah berkembang dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan operasionalnya, yaitu dengan melakukan *community relations*. RSUD Margono Soekarjo mengharapkan agar dengan adanya kegiatan *community relations* dapat bermanfaat untuk masyarakat sekitar dan hubungan yang baik akan tercipta yang menguntungkan kedua belah pihak.

Faktor internal adanya *community relations* ini berasal dari RSUD Margono Soekarjo sendiri. Rumah sakit menyadari betapa pentingnya masyarakat sekitar dalam kemajuan dan keberlangsungan hidup rumah sakit, hal ini sejalan dengan teori legitimasi dimana perusahaan berusaha menjaga agar hubungan dengan masyarakat berjalan dengan baik dan semakin kuat setiap harinya.

Perusahaan yang mengutamakan masyarakat dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat. RSUD Margono Soekarjo menitikberatkan *community relations* untuk memberikan manfaat dan menyejahterakan masyarakat dari segi perekonomian, kesehatan, pendidikan dan lainnya sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pula.

(2) Faktor Eksternal

Provinsi Jawa Tengah memiliki program unggul Rumah Sakit Tanpa Dinding dan mewajibkan rumah sakit di Jawa Tengah untuk memiliki desa binaan dalam rangka memberikan perhatian lebih ke desa binaan yang ditunjuk setiap rumah sakit. Selain karena faktor geografis RSUD Margono Soekarjo yang berkewajiban memperhatikan masyarakat di sekitarnya yaitu di Jl. Gumbreg, Berkoh, pihak rumah sakit juga melihat faktor sosial ekonomi masyarakat yang memiliki tingkat perekonomian menengah ke bawah yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya melalui kegiatan *community relations* di daerah yang ditunjuk sebagai desa binaan RSUD Margono Soekarjo saat ini yaitu, Desa Kaliori dan Desa Karangnanas. Faktor sosial juga termasuk dalam faktor eksternal yaitu, masyarakat di lingkungan sekitar yang rentan terhadap gangguan keamanan, kenyamanan dan ketertiban sementara rumah sakit juga membutuhkan ketenangan dalam melaksanakan tugasnya.

Faktor eksternal yang dijelaskan dalam hasil penelitian seperti, faktor geografis, Pemerintah Pusat dan faktor sosial, merupakan suatu acuan yang digunakan rumah sakit untuk melaksanakan *community relations*. Semakin banyak dan bermanfaat kegiatan yang dilakukan maka, akan terbentuk dengan sendirinya pola pikir dan persepsi masyarakat yang baik terhadap rumah sakit. Hal inilah yang membuat awal citra terbentuk dan tertanam di masyarakat, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan dengan baik apa yang dibutuhkan oleh masyarakat agar terjadinya sinkronisasi.

3.2. Tujuan *Community Relations* RSUD Margono Soekarjo

Melalui latar belakang diatas, RSUD Margono Soekarjo berharap dapat menjadi perusahaan yang memperhatikan kualitasnya namun juga memperhatikan kredibilitas perusahaan melalui pandangan masyarakat sekitar. Rumah sakit percaya bahwa dengan membina komunikasi yang baik dengan masyarakat dapat membangun hubungan yang kuat. Komunikasi yang terbentuk dikemas dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan *public relations* rumah sakit dengan harapan dapat membantu kesejahteraan masyarakat agar mereka juga mendukung dan melindungi rumah sakit seperti rumah sakit menjaga masyarakat. *Public relations* rumah sakit juga memiliki kewajiban dalam membentuk dan mempertahankan citra baik di mata masyarakat. Maka dari itu, dengan melakukan kegiatan *community relations* diharapkan dapat membentuk citra positif di masyarakat.

Lie (2018) mendefinisikan pelayanan kesehatan memiliki beberapa pendekatan yaitu, preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif dalam melaksanakan tugas dan kewajiban di rumah sakit. Preventif ialah mencegah suatu permasalahan dalam kesehatan, promotif ialah promosi yang dilakukan melalui kegiatan layanan kesehatan, kuratif ialah tata cara pengobatan yang dilakukan dalam permasalahan kesehatan dan rehabilitatif ialah pemulihan yang dilakukan melalui kegiatan rumah sakit. Oleh karena itu, dalam melakukan *community relations* dengan masyarakat diperlukan adanya keselarasan antara pendekatan pelayanan kesehatan dengan harapan tujuan rumah sakit yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik.

RSUD Margono Soekarjo melihat tujuan kegiatan dari segi preventif dan promotif, namun tidak melupakan sisi kuratif dan rehabilitatif. Dasar kegiatan *community relations* yang dilakukan di masyarakat sekitar RSUD Margono Soekarjo dan Desa Kaliore serta Desa Karangnanas ini untuk memperkuat hubungan masyarakat dengan rumah sakit, untuk menarik perhatian dan menciptakan rasa ingin memiliki dihati masyarakat. Namun, RSUD Margono Soekarjo tidak melakukan kegiatan *community relations* semata-mata untuk mencari perhatian dan pencitraan. Rumah sakit menganggap masyarakat merupakan salah satu komponen hidup dan rumah sakit harus memberikan manfaat untuk masyarakat.

Berdasarkan faktor–faktor diatas, maka RSUD Margono Soekarjo mengambil kebijakan untuk melakukan kegiatan *community relations* di masyarakat lingkungan sekitar rumah sakit dan di desa binaan yang dipilih. Tentu bukan hal mudah untuk rumah sakit dalam menghadapi berbagai pertentangan dengan masyarakat, salah satunya adalah pembangunan gedung yang sempat memiliki pro dan kontra dengan masyarakat sekitar. Namun, dengan adanya kegiatan *community relations*, rumah sakit dapat lebih mudah memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat dan pertentangan dapat segera teratasi.

Melalui kegiatan *community relations* inilah terjadi pendekatan–pendekatan yang dapat membuat hubungan masyarakat dan perusahaan terus membaik. Kegiatan saling membantu dan komunikasi yang baik adalah salah satu cara yang dilakukan oleh *public relations* RSUD Margono Soekarjo dalam membentuk citra positif di masyarakat. Tujuan ini juga menuntun kita kembali pada legitimasi yang diharapkan perusahaan kepada masyarakat karena sebuah persepsi dan pengakuan sangat penting untuk perusahaan dalam menjaga eksistensinya

3.3. Kegiatan *Community Relations*

Kegiatan ini tidak hanya dilakukan dalam rangka menjaga eksistensi rumah sakit, namun juga dalam menumbuhkan rasa saling menjaga dan melindungi di hati masyarakat. Kegiatan yang dilakukan rumah sakit merupakan bentuk kepedulian kepada masyarakat sekitar yang diharapkan dapat memberikan manfaat untuk masyarakat dan menjadi kegiatan berkelanjutan.

Community relations yang dilakukan merupakan suatu bukti bahwa rumah sakit berusaha dengan berbagai kegiatan untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat. *Public relations* rumah sakit mengikuti perkembangan masyarakat sekitar agar rumah sakit dapat menyelaraskan keinginan masyarakat dengan harapan masyarakat dapat menerima rumah sakit dengan terbuka.

Kegiatan *community relations* RSUD Margono Soekarjo saat ini hanya dilakukan di masyarakat sekitar rumah sakit dan di Desa Binaan RSUD Margono Soekarjo yaitu Desa Kaliore dan Desa Karangnanas. Hal ini dikarenakan rumah sakit difokuskan dengan desa yang lebih utama untuk diperhatikan. RSUD Margono Soekarjo ditunjuk oleh Gubernur Jawa Tengah untuk memberi perhatian lebih kepada desa binaan dalam jangka waktu 5 tahun yang dimulai pada tahun 2018. Maka dari itu, dalam 5 tahun sejak 2018–2022, RSUD Margono Soekarjo diwajibkan untuk megerahkan bantuan dan kepedulian serta memberdayakan masyarakat desa binaan.

Setiap kegiatan yang dilakukan di desa binaan maupun di masyarakat sekitar sudah memiliki penanggung jawab dalam seksi masing–masing. Kegiatan yang dilakukan *public relations* rumah sakit juga terbagi menjadi beberapa macam, yaitu :

(1) Pendidikan

Kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan dan dilakukan di sekolah ini diorganisir oleh seksi pendidikan. Melalui kegiatan pendidikan ini, rumah sakit ingin kegiatan *community relations* mereka berkenaan dengan anak sekolah sehingga anak–anak dapat memahami pentingnya kesehatan sejak dini. Seperti yang kita ketahui bahwa mendapatkan perhatian dari anak–anak bukanlah hal yang mudah, maka *public relations* memberikan arahan kepada anggota seksi pendidikan untuk melakukan kegiatan yang dapat menarik perhatian anak–anak supaya kegiatan yang diberikan bermanfaat dan memiliki dampak pada anak–anak.

Kegiatan pendidikan yang dilakukan di sekolah oleh *public relations* RSUD Margono Soekarjo saat ini hanya “Edukasi Gigi Sehat Sejak Dini”. Kegiatan ini sementara hanya dilakukan di Desa Binaan Kaliore karena daerah Desa Kaliore merupakan daerah yang cukup terbelakang. Kegiatan ini dilakukan pada 24-31 Juli tahun 2019 di SD 1 Kaliore, SD 2 Kaliore dan SD 3 Kaliore. Kegiatan ini adalah kegiatan edukasi mengenai gigi yang sehat dan kuat yang harus ditanamkan oleh anak–anak sedini mungkin dengan

mempraktikkan sikat gigi yang baik dan benar, kumur-kumur dan menganjurkan waktu yang baik dalam menggosok gigi.

Sampai dengan saat ini RSUD Margono Soekarjo belum melakukan kembali kegiatan pendidikan *community relations* dikarenakan pihak rumah sakit turut menjaga kesehatan dan mematuhi aturan pemerintah dalam memutus penyebaran virus Covid-19 untuk tidak melangsungkan kegiatan yang membuat kerumunan.

(2) Kerohanian

Kerohanian merupakan kegiatan yang berhubungan dengan acara keagamaan yang diorganisir oleh seksi kerohanian. Membantu masyarakat sekitar dan masyarakat desa binaan dalam kegiatan kerohanian merupakan tugas dan kewajiban untuk RSUD Margono Soekarjo. Dalam kerohanian yang dilakukan public relations RSUD Margono Soekarjo terbagi beberapa kegiatan, yaitu:

- **Buka puasa bersama dan sahur bersama saat Bulan Ramadhan**

Ketika bulan suci Ramadhan yang dirayakan oleh umat muslim dengan menjalankan ibadah puasa tiba, RSUD Margono Soekarjo melaksanakan kegiatan buka puasa dan sahur bersama setiap hari di Masjid As-syifa yang terletak di seberang jalan RSUD Margono Soekarjo. Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan sedikit dana dari BAZNAS dan donasi secara sukarela dari seluruh karyawan rumah sakit yang diorganisir oleh seksi kerohanian. Seksi kerohanian juga membagi jadwal untuk seluruh pegawai secara bergiliran untuk menyiapkan makanan dan minuman buka puasa bersama dan sahur bersama.

- **Membagi sembako/bingkisan**

Pembagian sembako diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu di sekitar rumah sakit dan kepada masyarakat di desa binaan. Pembagian sembako dilakukan dua kali dalam setahun, saat pertengahan tahun dan menjelang lebaran. Dana yang digunakan untuk memberikan sembako kepada masyarakat merupakan kerja sama antara pegawai rumah sakit, BAZNAS dan dharma wanita.

Tentu kegiatan seperti ini dapat memberikan persepsi yang baik kepada rumah sakit, karena dengan melakukan pembagian secara bergilir menunjukkan bahwa rumah sakit telah berperilaku adil dan bijaksana. Kegiatan berbuka puasa dan sahur bersama masih tetap dilakukan selama pandemi Covid-19 namun dengan protokol yang tepat, seperti makanan yang diberikan dengan plastik dibungkus dengan rapat dan hanya boleh dibawa pulang. Tidak boleh membawa makanan ke masjid dikarenakan masjid sendiri dibatasi jumlah pengunjungnya.

(3) Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Margono Soekarjo tidak hanya di rumah sakit saja namun, kegiatan *community relations* yang dilakukan di masyarakat sekitar merupakan suatu bentuk layanan kesehatan. Kegiatan tersebut dapat berupa pelatihan kepada masyarakat mengenai pertolongan pertama pada sesama, seperti pingsan, sesak nafas dan lain-lain. Perlu diketahui oleh masyarakat pada umumnya dalam situasi dan kondisi yang mendesak dan memerlukan waktu untuk penanganan dokter atau menemukan rumah sakit terdekat, masyarakat dapat mencegah keterlambatan penanganan dengan melakukan pertolongan pertama.

Selain pelatihan, kegiatan seksi kesehatan ini juga berupa pengobatan gratis dan konsultasi kesehatan di masyarakat sekitar dan desa binaan. Masyarakat dapat memeriksakan dirinya dengan ada atau tidak ada keluhan dan mendapatkan obat secara gratis bila diperlukan. Adapula sunat massal yang dilakukan oleh RSUD Margono Soekarjo. Biasanya hal ini merupakan kerja sama dengan suatu lembaga atau instansi lain. RSUD Margono Soekarjo juga melakukan kegiatan donor darah untuk diberikan kepada pasien yang membutuhkan. Donor darah salah satunya pernah dilakukan dalam rangka merayakan Hari KORPRI ke 47 Tahun 2018. Namun, sejak pandemi Covid-19 kegiatan donor darah dan sunat massal sementara tidak dilakukan RSUD Margono Soekarjo. Selama pandemi kegiatan penyuluhan kesehatan ini dilakukan kepada pengunjung rumah sakit saat pengunjung sedang menunggu antrian pendaftaran. Kegiatan penyuluhan yang dilakukan juga berkenaan dengan Covid-19 yaitu, protokol kesehatan, gejala serta ciri-ciri virus.

(4) Infrastruktur

Community relations yang dilakukan salah satu rumah sakit yang meraih banyak prestasi ini terdapat pembangunan dan perbaikan infrastruktur jalan di lingkungan masyarakat sekitar dan desa binaan. Hal ini dikarenakan pembangunan infrastruktur di jalan merupakan hal yang penting untuk melihat seberapa besar kepedulian rumah sakit terhadap lingkungannya. Bila fasilitas di kawasan rumah sakit dan desa binaan tidak memadai, maka akan memberikan penilaian buruk di masyarakat. Salah satu pembangunan

dan perbaikan infrastruktur yang dilakukan RSUD Margono Soekarjo ialah lampu jalan sebagai penerangan jalan di sekitar rumah sakit, membuat drainase untuk menanggulangi banjir dan renovasi – renovasi ringan seperti masjid di lingkungan masyarakat sekitar dan desa binaan.

(5) Bedah Rumah

Bedah rumah atau renovasi rumah merupakan salah satu *community relations* yang dilakukan RSUD Margono Soekarjo. Kegiatan yang dinamakan “Bedah Rumah” ini sementara dilakukan hanya di desa binaan rumah sakit saja yaitu, Desa Kaliore dan Desa Karangnanas. RSUD Margono Soekarjo menyisihkan pendapatan seluruh karyawan mereka, kemudian dikumpulkan di BAZNAS. Bila dana tersebut ingin digunakan, rumah sakit harus mengajukan proposal ke BAZNAS perihal kegiatan dan kebutuhan yang ingin dilakukan. Kegiatan bedah rumah ini dilakukan dengan penuh pertimbangan, sebab rumah sakit diharuskan benar-benar mengetahui rumah masyarakat yang perlu untuk di benahi dan berdasarkan profesi masyarakat yang tinggal di rumah tersebut. Data pemilik rumah diberikan kepada RSUD Margono Soekarjo oleh Kepala Desa setempat untuk diseleksi. Tugas *public relations* dalam kegiatan bedah rumah selain memilih rumah masyarakat berdasarkan kriteria dan mencegah terjadinya kesalahan prioritas. *Community relations* yang saat ini rutin dilakukan di desa binaan hanya bedah rumah dikarenakan pandemi Covid-19 masih berlangsung. Keterikatan antara Desa binaan dengan RSUD Margono Soekarjo ialah 5 tahun.

(6) Bakti Sosial

- **Gerakan Clean Up untuk Hidup Ramah Lingkungan**

RSUD Margono Soekarjo melakukan kegiatan yang dinamakan “Gerakan Clean Up” atau yang biasa dikenal gerakan pungut sampah. Kegiatan ini dilakukan di lingkungan rumah sakit dengan melibatkan masyarakat sekitar dan karyawan rumah sakit. Gerakan Clean Up terakhir dilakukan pada 21 September 2019. Selain memperhatikan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga memperhatikan keadaan lingkungan sekitar. Biasanya kegiatan bakti sosial pungut sampah ini dilakukan dalam rangka HUT RSUD Margono Soekarjo. Kegiatan ini akan dilakukan kembali ketika pandemi sudah berakhir dan situasi sudah normal. Namun, saat ini Gerakan Clean Up belum dilakukan dikarenakan pandemi Covid-19.

- **Bantuan bencana**

Bantuan bencana dalam *community relations* ini bersifat insidental atau ketika sedang terjadi suatu bencana alam seperti, banjir, tanah longsor, gempa bumi dan lain-lain. Bantuan yang diberikan berupa bahan pokok dan pemeriksaan kesehatan pada korban bencana. Dana untuk membeli bahan pokok tersebut berasal dari dana yang sudah dikumpulkan di BAZNAS. Kegiatan yang dilakukan rumah sakit sangat membantu karena yang dibutuhkan masyarakat ketika mengalami bencana serupa ialah memberikan sembako, pengecekan kesehatan secara gratis dan memberikan obat gratis. Ini menunjukkan bahwa RSUD Margono Soekarjo sebagai instansi kesehatan yang tidak hanya peduli pada kesehatan pasiennya saja, tetapi juga pada masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan tenaga medis. Masyarakat akan menilai baik rumah sakit karena telah membantu secara sukarela dalam melewati musibah yang sedang terjadi.

(7) Pemberdayaan Masyarakat

RSUD Margono Soekarjo juga berharap dapat memberdayakan masyarakat agar bermanfaat dalam menyejahterakan perekonomian masyarakat. Maka dari itu, *public relations* mengadakan kegiatan demo masak untuk ibu-ibu di desa binaan, tujuannya adalah untuk menambah perekonomian. Para ibu di Desa Kaliore diajarkan cara memasak makanan ringan yang dapat dijual dan makanan sehat seperti jajanan anak-anak. Memberdayakan masyarakat dengan cara memberikan pengetahuan seperti ini sangat bermanfaat untuk masyarakat, karena masyarakat dapat mengaplikasikan di kehidupan mereka dan meningkatkan ekonomi dari hasil penjualan. Maka dari itu, kegiatan ini sangat efektif dalam memberikan citra positif kepada rumah sakit yang telah menciptakan banyak kegiatan positif untuk masyarakat. Namun, kegiatan pemberdayaan masyarakat membuat keripik seperti ini tidak dilakukan lagi selama pandemi Covid-19 dikarenakan harus mematuhi protokol yaitu menjauhi kerumunan.

(8) Green Hospital

RSUD Margono Soekarjo sudah terkenal sebagai rumah sakit yang ramah lingkungan. Seperti yang diketahui dalam latar belakang diatas, RSUD Margono Soekarjo tahun 2019 telah menjadi Juara *Green Hospital*, oleh karena itu rumah sakit terus mengupayakan yang terbaik untuk mempertahankan prestasi tersebut. Kegiatan yang dilakukan *public relations* RSUD Margono Soekarjo ialah mengurangi penggunaan kertas pada masyarakat dan pasien, mengurangi pemakaian tenaga listrik, mengurangi penggunaan AC, limbah alat digunakan untuk menyirami tanaman serta menanam pohon hidroponik yang hasilnya akan diberikan kepada karyawan serta masyarakat yang membutuhkan.

Green Hospital adalah kegiatan yang cukup menarik untuk peneliti karena masih banyak perusahaan yang kurang memedulikan masalah kesehatan bumi. Dengan mengurangi penggunaan kertas, penggunaan air limbah untuk menyirami tanaman, mengurangi penggunaan AC dan lainnya yang dilakukan rumah sakit adalah kegiatan yang tidak terlihat secara nyata oleh masyarakat, namun dapat dirasakan dampaknya pada alam disekitar kita. Selain itu, rumah sakit juga menanam tanaman hidroponik dan diberikan kepada karyawan serta masyarakat yang membutuhkan atau untuk dijual kembali. Fokus kegiatan rumah sakit tidak hanya pada layanan kesehatan, kesejahteraan masyarakat, kesehatan lingkungan saja, tetapi juga pada kesehatan bumi, sehingga layak untuk rumah sakit meraih prestasi sebagai Juara *Green Hospital* Nasional pada tahun 2019.

3.4. Hambatan dalam Pelaksanaan *Community Relations* RSUD Margono Soekarjo

(1) Ketidakhadiran karyawan rumah sakit

Beberapa kegiatan yang dilakukan dibutuhkan kehadiran karyawan rumah sakit sebagai perwakilan RSUD Margono Soekarjo dan Direktur rumah sakit dalam acara pembukaan atau penutupan kegiatan. Para karyawan sudah diberikan jadwal bergantian untuk menghadiri kegiatan yang akan berlangsung agar semua karyawan rumah sakit dapat mengunjungi lokasi kegiatan dan mengetahui *community relations* rumah sakit dengan terjun langsung. Namun, ada kalanya karyawan tidak dapat menghadiri kegiatan dikarenakan sesuatu yang mendesak. Bila karyawan yang dijadwalkan tidak dapat hadir, maka akan digantikan dengan karyawan yang sedang tidak ada kegiatan di rumah sakit. Sama halnya dengan karyawan, Direktur RSUD Margono Soekarjo terkadang tidak dapat menghadiri acara *community relations* yang akan dilaksanakan. Namun, hal ini dikarenakan Direktur sedang menghadiri rapat dengan Gubernur RSUD Margono Soekarjo atau dalam keadaan mendesak lainnya, sehingga kehadiran Direktur akan digantikan dengan Wakil Direktur RSUD Margono Soekarjo.

Hambatan mengenai ketidakhadiran karyawan atau direktur rumah sakit dalam kegiatan *community relations* merupakan hambatan kecil dan tidak menjadi masalah besar untuk pihak rumah sakit, sebab hal tersebut hanya terjadi sesekali. Cara mengatasi hambatan tersebut ialah dengan mengganti jadwal karyawan yang tidak bisa hadir dengan karyawan yang memiliki waktu senggang dan mengganti ketidakhadiran direktur rumah sakit dengan wakil direktur.

Melalui hal ini, peneliti dapat melihat bagaimana *public relations* RSUD Margono Soekarjo menyelesaikan hambatan dengan baik. Hal ini cukup efektif, karena jadwal kegiatan karyawan di rumah sakit dapat berubah sewaktu-waktu karena ada kepentingan mendesak atau berhalangan hadir karena sakit, sehingga diberikan alternatif pilihan yang dapat menguntungkan semua pihak. Namun, tetap ketidakhadiran karyawan dapat menyita waktu dalam berlangsungnya kegiatan.

(2) Keterbatasan dana

Bantuan sembako yang dilakukan oleh RSUD Margono Soekarjo dua kali dalam satu tahun masih mengalami keterbatasan. Rumah sakit membagikan bantuan sembako ke masyarakat lingkungan rumah sakit dan desa binaan Kaliore dan Karangnanas secara bergiliran agar seluruh masyarakat yang tidak mampu dapat merasakan bantuan dari rumah sakit. Namun, dalam pembagian bantuan seringkali kurang untuk masyarakat dikarenakan anggaran yang sudah ditetapkan dan masyarakat yang masih kurang pengertian bahwa untuk mendapatkan bantuan sembako ialah masyarakat yang kurang mampu dan bergilir. Jadi, tidak semua masyarakat bisa dapat dan bisa jadi tidak setiap tahun selalu dapat.

Melalui hambatan yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih belum bisa membedakan antara masyarakat prioritas dan masyarakat yang kebutuhannya sudah terpenuhi. Oleh karena itu, solusi dari *public relations* RSUD Margono Soekarjo ialah memberi edukasi dan pengertian bahwasanya ada yang lebih membutuhkan dan rumah sakit juga berusaha menambahkan kuota bantuan.

Salah satu yang membuat rumah sakit mendapatkan citra yang positif ialah karena *public relations* rumah sakit yang melakukan komunikasi secara intensif dan menyelesaikan segala permasalahan melalui komunikasi dua arah.

(3) Data yang tidak akurat

Bedah rumah yang dilaksanakan RSUD Margono Soekarjo untuk membantu menyejahterakan masyarakat mengalami kendala dari desa yaitu masyarakat belum terdaftar sebagai masyarakat yang kurang mampu, hal ini karena adanya data kadaluarsa yang masih digunakan dan belum diperbaharui. Dalam hal ini rumah sakit dengan senang hati membantu tanpa melihat seluk beluk data di desa. Namun, data tersebut tetap menjadi hambatan karena akan menjadi sumber data bantuan untuk kedepannya.

Selain itu, rumah yang ingin direnovasi bukan tanah milik masyarakat itu sendiri, hal ini dapat menyebabkan permasalahan di masa yang akan datang. Maka dari itu, masih banyak yang menjadi prioritas penerima bantuan bedah rumah namun belum terlaksana dikarenakan permasalahan data dan tanah maka harus ditunda terlebih dahulu.

Solusi dan cara mengatasi permasalahan bedah rumah di Desa Kaliori ini adalah dengan tindakan Kepala Desa menghubungi dinas sosial dan memperbaharui data masyarakat di setiap bulan agar data yang dimiliki selalu data terbaru dan tidak adanya kesalahpahaman di masyarakat.

Hambatan ini diselesaikan dengan baik oleh Kepala Desa Kaliori dengan segera melapor ke dinas sosial. Tindakan cepat tanggap dari Kepala Desa Kaliori ini perlu diapresiasi mengingat data sudah terbengkalai sejak kurang lebih 9 tahun tidak diperbaharui dan mengurangi kesalahpahaman di masyarakat. Selain itu, solusi yang tepat dipilih oleh Kepala Desa Kaliori, yaitu dengan memberikan edukasi dan pengertian melalui komunikasi pribadi antar kepala desa dengan masyarakat tersebut. Dengan terjadinya komunikasi yang baik, maka penyelesaian hambatan akan berlangsung dengan baik pula, karena akan menghindari masalah yang akan timbul di kemudian hari pada masyarakat sendiri.

3.5 Citra RSUD Margono Soekarjo melalui *Community Relations*

Setiap kegiatan yang dilakukan memiliki dampak untuk masyarakat atau pihak yang melihat dan mengetahui kegiatan. Dampak tersebut dapat berupa positif dan negatif. Salah satu tugas *public relations* suatu perusahaan ialah menciptakan citra yang baik dimata masyarakat yang melihat dan mengetahui adanya suatu perusahaan tersebut, bila citra yang didapatkan adalah citra baik atau positif maka dapat dikatakan bahwa *public relations* berhasil, bila citra yang didapatkan buruk atau negatif, maka *public relations* harus berusaha lebih kuat lagi untuk mendapatkan citra baik. Namun, setiap kegiatan yang dilakukan tidak hanya semata-mata mendapatkan citra baik saja, *community relations* yang dilakukan di masyarakat merupakan suatu tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan sekitarnya. Citra disini dapat dilihat dari tiga persepsi dan bagaimana mereka melihat kegiatan RSUD Margono Soekarjo, yaitu :

(1) Masyarakat yang mengikuti *community relations* RSUD Margono Soekarjo

Masyarakat yang mengikuti *community relations* RSUD Margono Soekarjo ialah masyarakat lingkungan rumah sakit dan masyarakat yang tinggal di Desa Binaan Kaliori dan Karangnanas. Peneliti sudah mewawancarai beberapa masyarakat yang mengikuti kegiatan di Desa Kaliori, dikarenakan Desa Kaliori sudah menjalani kegiatan *community relations* dari RSUD Margono Soekarjo selama 2 tahun. Sementara Desa Karangnanas mengikuti kegiatan *community relations* ini sejak dua bulan lalu dan belum diadakan kegiatan karena pandemi Covid-19, sehingga peneliti mewawancarai masyarakat sekitar dan masyarakat Desa Kaliori. Pandangan masyarakat mengenai rumah sakit adalah baik atau positif, karena kegiatan yang dilakukan rumah sakit merupakan kegiatan yang mulia dan bermanfaat. *Public relations* RSUD Margono Soekarjo telah bekerja dan merencanakan kegiatan dengan sangat baik hingga menimbulkan dampak baik kepada masyarakat

Citra baik juga didapatkan RSUD Margono Soekarjo saat sesudah adanya *community relations* di Desa Kaliori dimata Bapak Sutirwan dan Ibu Narsima selaku masyarakat Desa Kaliori. Selain itu, tanggapan dari Kepala Desa Kaliori ialah sangat baik kepada RSUD Margono Soekarjo karena kebaikan rumah sakit yang telah membantu masyarakat dan meninggalkan banyak manfaat dalam setiap kegiatan.

Dapat diartikan bahwa *community relations* yang dijalankan *public relations* RSUD Margono Soekarjo membuahkan hasil yang baik, selain kegiatan yang berlangsung dengan lancar, bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat, kegiatan ini juga memberikan citra yang baik untuk rumah sakit. Hal ini juga sejalan dengan teori legitimasi, karena rumah sakit telah mendapatkan pengakuan yang diinginkan dari masyarakat dan membantu keberlangsungan hidup rumah sakit. Tanpa dukungan dari masyarakat sekitar, rumah sakit tidak akan bisa mendapatkan banyak prestasi. Prestasi-prestasi dan citra yang baik diberikan kepada RSUD Margono Soekarjo karena masyarakat sekitar yang setia membantu melangsungkan kegiatan rumah sakit dan membuat rumah sakit bertahan dengan persaingan perusahaan di luar sana.

(2) Masyarakat yang tidak mengikuti *community relations* RSUD Margono Soekarjo

Masih banyak masyarakat yang tidak mengikuti kegiatan rumah sakit dikarenakan masyarakat tidak mengetahui dan bukan menjadi target sasaran rumah sakit. Respon yang diberikan masyarakat yang tidak mengikuti kegiatan ialah biasa saja namun cenderung baik, sebab masyarakat sudah mengetahui sejak lama adanya RSUD Margono Soekarjo dan seringkali mengunjungi rumah sakit untuk berobat atau menjenguk kerabat. Masyarakat tidak pernah mendengar adanya isu negatif terhadap rumah sakit bahkan masyarakat ingin terlibat bila kegiatan tersebut ada di lingkungan mereka.

Masyarakat tidak pernah mengikuti kegiatan *community relations* dari rumah sakit, tetapi mereka menilai dengan baik karena mereka tidak pernah mendengar berita yang tidak baik tentang rumah sakit dan cenderung pernah mengunjungi rumah sakit karena memang RSUD Margono Soekarjo adalah rumah sakit terbesar di Banyumas. Hal ini sangat baik untuk rumah sakit karena memiliki *public relations* yang dapat menangani permasalahan yang terjadi di rumah sakit, dapat menjauhi rumah sakit dari isu-isu negatif yang dapat membuat masyarakat memberikan pandangan yang buruk. *Public relations* berhasil membentuk citra yang baik di masyarakat lingkungan sekitar melalui kegiatan *community relations* sekaligus membentuk citra yang baik pula di masyarakat yang tidak mengikuti kegiatan.

5. Kesimpulan

Community relations yang dilakukan *public relations* ini terbagi menjadi 8 bidang, yaitu: Pendidikan, Kerohanian, Kesehatan, Infrastruktur, Bedah Rumah, Bakti Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan *Green Hospital*. Namun, kegiatan yang dilakukan oleh RSUD Margono Soekarjo saat ini hanya bedah rumah, kerohanian, penyuluhan kesehatan, bantuan bencana dan *green hospital* saja dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang tidak memperbolehkan masyarakat melakukan kegiatan berkerumun.

Hambatan dalam pelaksanaan *community relations* yang dilalui *public relations* RSUD Margono Soekarjo ialah ketidakhadiran karyawan rumah sakit, keterbatasan dana di RSUD Margono Soekarjo dan data masyarakat desa yang tidak akurat.

Solusi dari permasalahan *community relations* ini ialah pihak RSUD Margono Soekarjo dan Kepala Desa Kaliore melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memahami hambatan yang terjadi dan memberikan edukasi

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Margono Soekarjo yang telah memberikan ijin penelitian ini. Terima kasih kepada Dra. Dwi Pangastuti Marhaeni, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada Drs. Chusmeru, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

Referensi

- Ardianto, E., & Soemirat, S. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Gegen, G.,W ahyati, E.Y., & Murni T.W. (2017). "Pelaksanaan Patient Safety dalam Corporate Social Responsibility Melalui Bakti Sosial di Rumah Sakit Jatinegara". *Soepa: Jurnal Hukum Kesehatan*. 3(2), 194-204. <https://doi.org/10.24167/shk.v3i2.781>
- Hasan, S. (2015). Strategi rumah sakit dalam menghadapi krisis *public relations* menurut perspektif fiqh muamalat. *An-Nisbah : Jurnal Ekonomi Syariah*. 2(1), 379-404. <https://doi.org/10.21274/an.2015.2.1.379-404>
- Iriantara, Y. (2004). *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Iriantara, Y. (2010). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, Dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kuswantoro, A. (2015). *Hubungan Masyarakat (Humas): Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Laksono, T. (2004). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lie, A. (2008). *Cooperative Learning: Mempraktikkan Cooperative Learning di Ruang-ruang Kelas*. Jakarta: PT Grasindo
- Macnamara, J. & Agung, S. (2013). *Strategi Public Relation*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Nawawi, H. (2012). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ninawe, Arundhati. 2016. "Setting New Agenda: Critical Study of Perspectives of CSR Practices in Indian Private Corporate Hospitals". *International Journal of Science and Research (IJSR)*. 1986-1988.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS.

-
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo, 2016. *RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo*. <https://www.rsmargono.go.id> diakses pada 21 Februari 2019.
- Safitri, B.V., Bakti, I., & Hafiar, H. (2019). Profesi humas rumah sakit: antara profesionalisme dan humanisme. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat* ,4(1):47-67. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.16502>
- Undang - Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit”
- Zulfikar, A., Sultan, M.I., & Kahar. (2017). Peran humas dalam meningkatkan citra rumah sakit dr wahid sudirohusodo sebagai rumah sakit berstandar internasional. *Kareba: Jurnal Komunikasi*, 6(1), 98-109. <https://doi.org/10.31947/kjik.v6i1.5169>