

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM RS PRIMA MEDIKA**

### **PEMALANG DAN KONTEKS PENELITIAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu RS Prima Medika Pemalang, beserta konteks penelitian yang melatarbelakangi kajian mengenai penanganan krisis reputasi digital. Pembahasan meliputi profil rumah sakit, kondisi geografis lokasi penelitian, struktur organisasi, serta peran unit Humas dan Marketing dalam mendukung komunikasi organisasi dan pengelolaan hubungan dengan publik.

#### **2.1 Gambaran Umum RS Prima Medika Pemalang**

RS Prima Medika Pemalang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa Tengah. Rumah sakit ini memberikan berbagai layanan kesehatan kepada masyarakat dan menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam memenuhi kebutuhan medis di wilayah Kabupaten Pemalang dan sekitarnya.

Selain memberikan pelayanan kesehatan secara langsung, rumah sakit juga memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi dan komunikasi dengan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi menjadikan interaksi antara rumah sakit dan publik tidak hanya berlangsung secara tatap muka, tetapi juga melalui platform daring yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi maupun memberikan masukan terkait pelayanan yang diterima.

**Gambar 2.1 Lokasi RS Prima Medika Pemalang**



**Sumber:** Dokumentasi visual dan referensi lokasi.

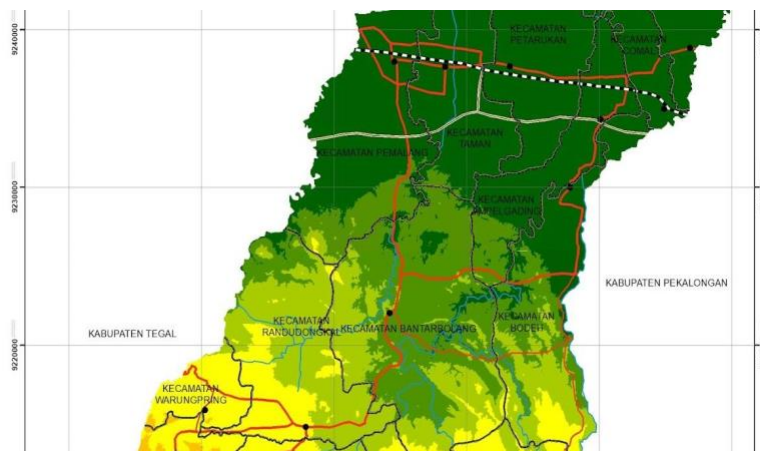
Berdasarkan lokasi geografisnya, RS Prima Medika Pemalang berada pada kawasan yang mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Pemalang maupun wilayah di sekitarnya. Posisi tersebut mendukung mobilitas pasien dan keluarga pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, keberadaan rumah sakit yang mudah ditemukan melalui layanan pemetaan digital turut meningkatkan intensitas interaksi masyarakat dengan informasi yang tersedia secara daring, sehingga aspek komunikasi digital menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan dan citra institusi.

## **2.2 Kondisi Wilayah Penelitian**

Kabupaten Pemalang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki jumlah penduduk cukup besar serta aktivitas sosial dan ekonomi yang terus berkembang. Pertumbuhan kebutuhan terhadap layanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan medis, tetapi juga memperhatikan kualitas komunikasi dengan masyarakat.

Perkembangan penggunaan internet dan perangkat digital menyebabkan masyarakat semakin terbiasa mencari informasi mengenai fasilitas kesehatan melalui media daring. Kondisi ini menjadikan keberadaan platform digital sebagai salah satu faktor yang memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas pelayanan suatu rumah sakit.

**Gambar 2.2 Peta Kabupaten Pemalang**



**Sumber:** Peta wilayah Kabupaten Pemalang.

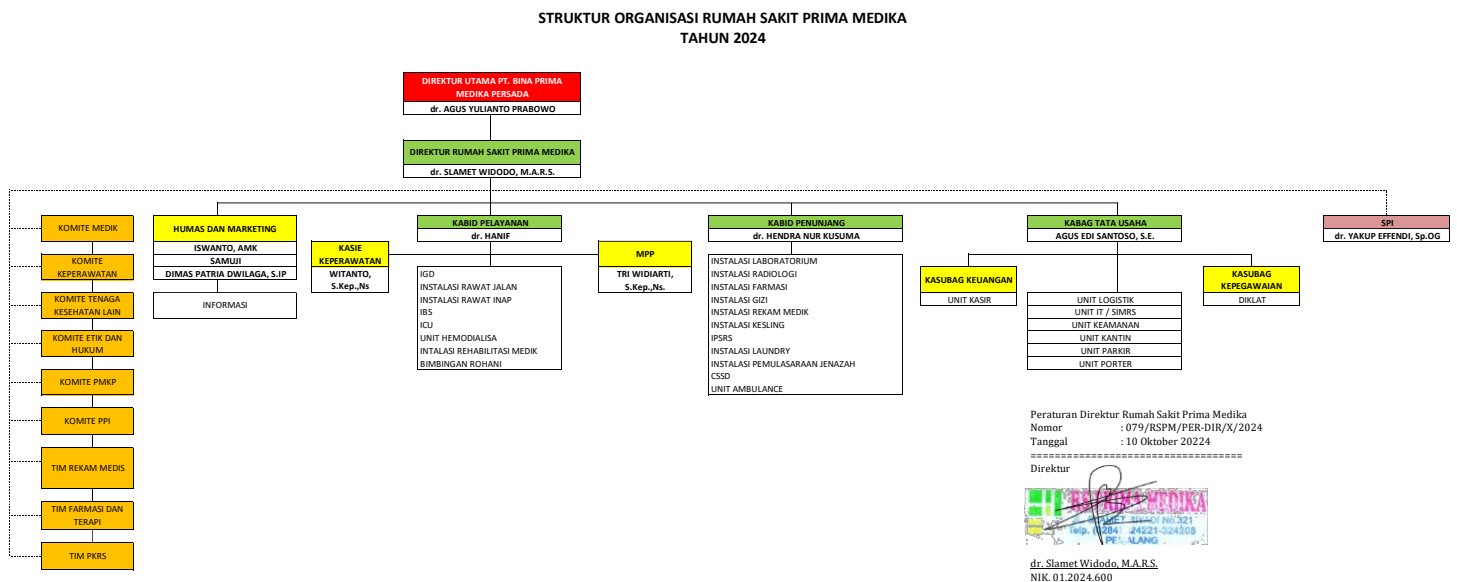
Peta wilayah Kabupaten Pemalang menunjukkan letak geografis daerah yang menjadi lokasi penelitian. Sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah tersebut, RS Prima Medika Pemalang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan medis sekaligus menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi publik, termasuk melalui media digital, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan pemeliharaan reputasi organisasi.

### **2.3 Struktur Organisasi RS Prima Medika Pemalang**

Struktur organisasi RS Prima Medika Pemalang disusun untuk

mendukung efektivitas pelaksanaan tugas, koordinasi antarunit, serta pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Berdasarkan struktur organisasi tahun 2024, rumah sakit dipimpin oleh Direktur Rumah Sakit yang membawahi berbagai bidang pelayanan, bidang penunjang, bagian tata usaha, komite, serta unit-unit operasional lainnya. Di dalam struktur tersebut terdapat unit Humas dan Marketing yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan komunikasi eksternal dan hubungan dengan masyarakat.

**Gambar 2.3 Struktur Organisasi RS Prima Medika Pemalang  
Tahun 2024**



**Sumber:** Arsip RS Prima Medika Pemalang.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, Humas dan Marketing menjadi salah satu unit yang memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi antara rumah sakit dan masyarakat. Unit ini bertanggung jawab

menyampaikan informasi kepada publik, membangun citra institusi, serta mengelola komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan Humas dan Marketing sangat relevan karena menjadi pihak yang terlibat dalam pemantauan dan penanganan komunikasi publik di media digital.

#### **2.4 Peran Humas dan Marketing dalam Konteks Penelitian**

Humas dan Marketing memiliki fungsi penting dalam menjaga hubungan antara organisasi dan masyarakat melalui komunikasi yang efektif. Di RS Prima Medika Pematang, unit ini berperan dalam menyampaikan informasi kepada publik, menerima masukan dari masyarakat, serta melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila terdapat keluhan atau permasalahan yang memerlukan tindak lanjut. Humas dan Marketing menjadi fokus utama karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan komunikasi digital. Peran tersebut mencakup pemantauan informasi yang berkembang di ruang digital, penyampaian klarifikasi kepada masyarakat, serta koordinasi internal sebagai bagian dari upaya menjaga reputasi organisasi dan meningkatkan kepercayaan publik.

#### **2.5 Konteks Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menempatkan RS Prima Medika Pematang sebagai objek kajian dalam memahami penanganan krisis reputasi digital akibat keluhan publik. Konteks penelitian didasarkan pada semakin berkembangnya penggunaan media digital sebagai ruang interaksi antara organisasi dan masyarakat, sehingga persepsi publik terhadap pelayanan

rumah sakit dapat terbentuk dan menyebar dengan cepat. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana karakteristik organisasi, struktur kelembagaan, dan lingkungan tempat penelitian memberikan pengaruh terhadap praktik penanganan komunikasi yang dilakukan oleh RS Prima Medika Pematang.