

# PERAN HUMAS DALAM MENGATASI KELUHAN PELAYANAN BPJS DI RS ADI HUSADA KAPASARI SURABAYA

<sup>1</sup>Charisma Gabriel W, <sup>2</sup>Muchamad Rizqi, <sup>3</sup>Edy Sudaryanto

<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rcharisma730@gmail.com](mailto:rcharisma730@gmail.com)

## **Abstract**

*Public Relations is the communication that is established between an organization and its people. Every organization or company must have a public relations division within it, public relations plays a very important role in maintaining good ties with the public. Adi Husada Kapasari Hospital is one of the many hospitals that have also collaborated with BPJS Kesehatan. Many people do not get health services evenly, so BPJS Health can help people to get health services. This study aims to determine the role of public relations at Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques using interviews and observation, using PR Excellence theory as a reference for describing the role of public relations. The results of interviews and observations of researchers see that the role of public relations at Adi Husada Kapasari Hospital has a role as Expert Prescriber, Communication Fasilitator, Problem Solving Process Fasilitator and Communication Technician. PR has undertaken all four public relations roles discovered by Grunig.*

**Keywords:** *The Role of Public Relations, Hospitals, Patient Complaints*

## **Abstrak**

Humas merupakan komunikasi yang dijalin antar organisasi dengan masyarakatnya. Setiap organisasi maupun perusahaan pasti memiliki disivis humas di dalamnya, humas sangat berperan dalam menjaga ikatan yang baik dengan publiknya. RS Adi Husada Kapasari merupakan salah satu dari banyaknya rumah sakit yang juga telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Banyak masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan secara merata, sehingga melalui BPJS Kesehatan dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran humas di RS Adi Husada Kapasari Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data menggunakan wawancara dan observasi, menggunakan teori Excellence PR sebagai acuan untuk mendeskripsikan peran humas. Hasil dari wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa peran humas di RS Adi Husada Kapasari memiliki peran sebagai *Expert Prescriber, Communication Fasilitator, Problem Solving Process Fasilitator* dan *Communication Technician*. Humas telah menjalankan keempat peran humas yang ditemukan oleh Grunig.

**Kata Kunci:** Peran Humas, Rumah sakit, Keluhan Pasien

## **Pendahuluan**

Peran Humas rumah sakit sangatlah berpengaruh dalam menjalin hubungan yang baik antar rumah sakit dengan masyarakat. Selain itu humas juga memiliki tugas dalam menyampaikan pesan atau informasi yang akurat kepada khalayak secara luas. Menurut (Rochmaniah et al., n.d.) *Public Relations* atau humas adalah kegiatan komunikasi yang bertujuan memberikan pengaruh kepada masyarakat melalui tindakan, perencanaan, pengorganisasian dan melakukan evaluasi sehingga diharapkan dapat menimbulkan rasa saling pengertian dan saling percaya antara masyarakat dengan perusahaan.

Rumah sakit merupakan institusi yang beorientasi pada pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut *World Health Organization* kesehatan adalah keadaan tubuh yang stabil baik secara jasmani, rohani maupun sosial, sehingga kesehatan menjadi faktor penting bagi setiap individu. Sejak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan pada tahun 2016, RS Adi Husada Kapasari melakukan inovasi yang baru bagi pasien BPJS, baik dari prosedur, alur untuk menerima pelayanan, dan pembayaran. Selama proses adaptasi ini ditemukan banyaknya keluhan dari pasien BPJS mengenai antrian yang lama, pendaftaran, kelengkapan data kurang (KTP, kartu keluarga, surat keterangan dari RT/RW), prosedur yang tidak jelas. Keluhan pada pasien merupakan tindakan yang merujuk pada rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima (Marliana, 2017). Keluhan yang disampaikan jika tidak segera di tangani akan menjadi keluhan yang berkelanjutan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, peran humas RS Adi Husada Kapasari menjadi salah satu divisi terpenting dalam memberikan penjelasan, pengertian dan pemahaman kepada pasien, namun tidak hanya itu humas juga harus memiliki rasa simpati dan empati terhadap keluhan pasien dengan cara mendengarkan keluhan yang diberikan.

Dengan adanya peran humas, peneliti sangat tertarik untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti akan langsung terjun ke lapangan untuk mencari tahu peran humas dalam rumah sakit. Menggambarkan serta mendeskripsikan peran humas menjadi salah satu bentuk pada penelitian ini (Musianto, 2002) dengan begitu hasil dari penelitian ini akan menjadi sebuah kalimat atau narasi mengenai peran humas.

Berdasarkan hasil pemaparan yang ada diatas, maka peneliti mengungkap peran humas dalam judul “Peran Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelayanan BPJS di RS Adi Husada Kapasari Surabaya” hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai peran humas.

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tujuan agar peneliti dapat melakukan penelitian secara langsung di lapangan. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang dimana peneliti dapat mendeskripsikan dan menggambarkan peran humas dalam mengatasi keluhan pasien BPJS. Proses pengambilan data menggunakan teknik wawancara dengan humas selaku narasumber pertama dalam penelitian ini dan melalui teknik observasi selama satu bulan di RS Adi Husada Kapasari.

## **Hasil dan Pembahasan**

Semua data didapat merupakan hasil dari proses wawancara, observasi dan dokumentasi dari RS Adi Husada Kapasari Surabaya. Peneliti menemukan 5 narasumber yaitu 2 humas rumah sakit dan 3 pasien sebagai informan terpercaya dan data yang didapatkan.

#### **1. Humas sebagai Expert Prescriber**

Dalam proses adaptasi ditemukan beberapa kekurangan yang mengakibatkan keluhan pasien, proses dalam identifikasi keluhan harus cepat dilakukan dan diperbaiki agar tidak ada keluhan berkelanjutan. Humas menemukan inovasi baru sebagai solusi untuk mengurangi antrian yang panjang dengan cara membuat antrian online. Alur antrian online ini dapat diakses oleh pasien website resmi RS Adi Husada Kapasari <https://adihusadakapasari.co.id/> dalam web tersebut akan dijelaskan tata cara pendaftaran online. Selanjutnya pasien diminta untuk mengisi data diri dan di pilihan pertama pasien akan diberikan pilihan pasien BPJS/umum, bagi pasien umum yang ingin menggunakan antrian online juga dapat menggunakan web ini untuk mengamankan kuota. Kemudian ketik next untuk mengisi data diri lanjutan dan pada halaman ini pasien diharapkan dapat mengisi no rujukan dari faskes pertama. Setelah itu pasien akan mendapatkan barcode yang akan di scan di mesin anjungan nanti.

#### **2. Peran Humas Sebagai *Communication Facilitator***

Dari hasil wawancara dengan humas dapat dilihat jika RS Adi Husada Kapasari selalu berupaya untuk terhubung dengan pasien, sehingga humas menjadi disvisi yang dapat menjadi jembatan komunikasi antar rumah sakit kepada pasiennya. Humas juga memberdaya perawat maupun penjaga di setiap unit untuk menjadi jembatan komunikasi juga, sehingga tidak hanya humas saja yang bisa menyelesaikan keluhan melainkan semua perawat maupun petugas yang lain dapat menyelesaikan keluhan. Sehingga dapat dilihat bahwa peran humas sebagai *Communication Facilitator* juga diterima dari rumah sakit kepada karyawan (*internal*). Tugas humas tidak hanya memberikan informasi saja kepada pasien, melainkan humas selalu mencoba untuk memberikan pengertian kepada pasien mengenai prosedur yang terdapat dalam rumah sakit.

#### **3. Peran Humas Sebagai Problem Solving Process Fasilitator**

Dalam penanganan keluhan humas RS Adi Husada Kapasari memberikan batas waktu 1x24 dalam menangani keluhan pasien, dalam penyelesaian masalah diperlukan investigasi mendalam terhadap pihak unit yang terkait. Humas memang dituntut untuk menyelesaikan masalah namun tetap harus dilakukan dengan teliti dan benar. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa humas menerapkan *Point of Service* yang dimana keluhan langsung ditangani oleh humas. Dengan begitu citra rumah sakit akan menjadi baik karna ketanggapan dalam menerima keluhan. Proses humas menerima keluhan pasien yaitu humas akan mengelolah keluhan tersebut dengan melakukan investigasi internal dan eksternal untuk dapat mengidentifikasi masalah. Humas yang telah mendapatkan hasil dari investigasi menemui pasien untuk menyampaikan hasil dari investigasi yang telah ditemukan.

#### **4. Peran Humas sebagai Communication Technician**

Mengingat banyak keluhan yang masuk menjadikan humas sebagai *Communication Technician* yang menyediakan sarana bagi pasien dalam menyampaikan keluhan, pilihan yang diberikan sangat beragam karna menyesuaikan dengan kemampuan pasien dalam memberikan keluhan, mungkin bagi pasien yang mampu untuk menggunakan media sosial atau internet dapat menyampaikan keluhan dengan mudah, tetapi sangat berbeda dengan pasien yang lanjut usia, memang tidak semua pasien lanjut usia tidak bisa menggunakan handphone/internet tetapi humas tetap membebaskan bagi pasien yang ingin memberikan keluhan secara langsung terhadap pelayanan rumah sakit. Humas RS Adi Husada Kapasari memberikan beberapa pilihan untuk menyalurkan keluhan yaitu melalui kuisioner, google form, whatsapp, form keluhan, keluhan melalui media sosial, maupun secara onsite

## Penutup

Berdasarkan deskripsi, dari hasil wawancara dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa peran humas dalam menangani keluhan pasien BPJS di RS Adi Husada Kapasari dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Humas sebagai *Expert Prescriber*, lebih mengacu pada bagaimana humas mengidentifikasi keluhan yang diberikan pasien. Sejak bekerjasama dengan BPJS kesehatan pada tahun 2016, humas telah mempersiapkan pelayanan sebaik mungkin, akan tetapi selama proses adaptasi ditemukan kekurangan dalam pelayanan. Pasien menganggap prosedur yang ditetapkan terlalu rumit dan berkas yang dibutuhkan terlalu banyak. Humas melibatkan Direktur RS Adi Husada Kapasari untuk melakukan evaluasi melalui keluhan. Sehingga terciptanya keputusan dari hasil evaluasi. Kegiatan ini dilakukan humas dalam menemukan solusi dalam upaya menangani keluhan mengenai antrian yang lama, pendaftaran yang lama, prosedur yang ribet. Namun saat ini prosedur yang ditetapkan sekarang oleh RS Adi Husada Kapasari sangat mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan. Cukup dengan membawa KTP, kartu BPJS dan surat rujukan dari faskes pertama. Prosedur yang ribet juga menjadi salah satu faktor pemicu untuk pasien menyampaikan keluhan. Sehingga peran humas yang cepat dalam mengidentifikasi keluhan dapat menjadi mencegah keluhan berkelanjutan serta membuat sistem pelayanan lebih praktis.
2. Selama penelitian yang dilakukan satu bulan lebih, peneliti menemukan bahwa humas memiliki peran sebagai *Communication Facilitator*. Kegiatan humas sehari-hari selalu terhubung dengan perawat/pegawai rumah sakit (internal) dan pasien (eksternal). Biasanya pasien yang memberikan keluhan salah satunya faktor karna ada kesalahpahaman antar unit dengan pasiennya. Pasien tidak mungkin berperan untuk mencari fakta yang ada, sehingga segala yang terjadi dan menyebabkan keluhan humas perlu mencari tahu terlebih dahulu mengenai kebenarannya dengan cara investigasi internal. Ketika humas telah mendapatkan fakta, saatnya humas mengklarifikasi kepada pasien mengenai fakta yang sebenarnya kemudian humas meminta maaf kepada pasien atas ketidaknyamanan yang dirasakan pasien.
3. Keluhan menjadi salah satu retaknya hubungan antara rumah sakit dengan

pasien, sehingga diperlukan humas sebagai *Problem Solving Process Fasilitator*. Selama penelitian berlangsung, peneliti menemukan salah satu pasien pernah memberikan keluhan karena merasa rumah sakit tidak *fear*, selama investigasi humas menemukan bahwa ternyata dokter sedang melakukan operasi darurat, sehingga humas perlu menemui pasien untuk mengklarifikasi, sebagai gantinya dokter akan melakukan praktek lagi pada jam selanjutnya atau di esok hari (sebagai pengganti hari praktek)

4. Dalam memberikan keluhan, humas memberikan beberapa opsi dalam memberikan keluhan. Namun tidak semua keluhan dapat berhubungan langsung dengan humas rumah sakit, akan tetapi semua keluhan tetap terhubung dengan humas. Pasien dapat memilih untuk memberikan keluhan melalui beberapa pilihan, yaitu sebagai berikut :
  - Kuisioner
  - Google Form
  - Form Keluhan
  - Media sosial (Instagram)
  - WhatsApp
  - Keluhan langsung (*onsite*)

Dari hasil penelitian keseluruhan, dengan menggunakan teori Excellence PR mengenai peran humas dalam mengatasi keluhan pasien BPJS di RS Adi Husada Kapasari Surabaya dapat disimpulkan bahwa humas rumah sakit menjalankan keempat peran humas milik Grunig. Oleh karena itu kita dapat mengetahui secara mendalam mengenai peran humas di rumah sakit.

### Daftar Pustaka

- (Musianto, 2002)Marliana, L. (2017). Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesit Tenggarong. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 69. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.724>
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Rochmaniah, A., Dharma, F. A., Meidi, D., & Utomo, B. (n.d.). *Buku Ajar Dasar-dasar Public Relations*.
- 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. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i1.16502>
- Saleh, D. M., Pendidikan, S. P., Perkantoran, A., Ekonomi, F., & Yogyakarta, U. N. (2018). the Role of Public Relations in Service To the Community in the Department of Communication Information and Coding Yogyakarta City. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran - SI*, 7(3), 206–213. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12807>
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), 127–132. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>
- (Waine et al., 2020)
- (Saleh et al., 2018)
- (Safitri et al., 2019)