

# STRATEGI HUMAS DALAM MENGELOLA ISU-ISU NEGATIF TENTANG PELAYANAN RUMAH SAKIT AL-IRSYAD SURABAYA

<sup>1</sup>Dinda Aflakhatul Ummah, <sup>2</sup>Teguh Priyo Sadono, <sup>3</sup>Mohammad Insan Romadhan

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Dindaafla20@gmail.com](mailto:Dindaafla20@gmail.com)

## Abstract

*Al-Irsyad Hospital Surabaya is an organization that operates in health services, which of course is expected to provide maximum service to the community. Al-Irsyad Hospital Surabaya has a public relations officer who plays a role in managing negative issues related to services at Al-Irsyad Hospital Surabaya. The main functions of public relations include managing information, handling complaints, and maintaining the hospital's reputation. The aim of this research is to determine the function of public relations in managing negative issues regarding Al-Irsyad Hospital Surabaya services. This research uses qualitative methods with descriptive research type. The data analysis technique uses the Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation, and data verification. Observation, interviews and documentation are the collection techniques used. The research results showed that Al-Irsyad Surabaya Hospital Public Relations was successful in managing information, resolving complaints, maintaining the hospital's image, improving internal coordination, and building public trust. However, opportunities for collaboration with other organizations to improve service quality and expand the scope of health programs are still not fully optimized.*

**Keywords:** *public relations function, managing negative issues, hospital services*

## Abstrak

Rumah sakit Al-Irsyad Surabaya adalah organisasi yang bergerak pada pelayanan kesehatan, yang tentunya diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Rumah sakit Al-Irsyad Surabaya memiliki humas yang berperan dalam mengelola isu-isu negatif terkait pelayanan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Fungsi utama humas meliputi pengelolaan informasi, penanganan keluhan, dan menjaga reputasi rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi humas dalam mengelola isu-isu negatif tentang pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan yang digunakan. Hasil penelitian yang dipoleh bahwa Humas rumah sakit Al-Irsyad Surabaya berhasil mengelola informasi, menyelesaikan keluhan, menjaga citra rumah sakit, meningkatkan koordinasi internal, dan membangun kepercayaan masyarakat. Namun, peluang kolaborasi dengan organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas cakupan program kesehatan masih belum sepenuhnya dioptimalkan.

**Kata kunci:** fungsi humas, mengelola isu negatif, pelayanan rumah sakit

## Pendahuluan

Kualitas hidup menurut WHO (2012) melibatkan pandangan individu tentang posisi hidup mereka dalam konteks budaya, nilai, dan harapan, serta mencakup kesehatan fisik,

mental, sosial, dan kebebasan. Kesehatan tidak hanya berarti bebas dari penyakit, tetapi juga melibatkan keseimbangan tubuh, pikiran, dan adaptasi optimal terhadap lingkungan. Selain itu, kesehatan adalah proses dinamis yang mencakup kesejahteraan fisik, mental, sosial, dan fungsi adaptif seseorang terhadap lingkungannya (Wahyuni, 2022).

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang dinilai berdasarkan efisiensi, keramahan, dan kesesuaian dengan standar nasional. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sumber daya manusia yang profesional, dan infrastruktur yang memadai. Selain itu, reputasi rumah sakit sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat, yang dapat dipertahankan melalui manajemen yang baik, inovasi, komunikasi efektif, dan respons cepat terhadap keluhan pasien.

Reputasi negatif dapat timbul akibat keluhan pelanggan, seperti pelayanan lambat atau sikap tidak ramah dari tenaga medis, yang dapat memengaruhi citra rumah sakit (Karno, 2023). Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi isu-isu tersebut, membangun kembali kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas pasien. Humas rumah sakit memegang peran penting dalam memitigasi dampak negatif dengan mempercepat inovasi, memperbaiki komunikasi, serta berkolaborasi dengan berbagai pihak (*Cara Mantapkan Reputasi Rumah Sakit*, 2020).

Penelitian terdahulu menegaskan pentingnya manajemen reputasi, baik dalam lingkungan *offline* maupun *online*. Dengan membangun hubungan baik dengan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengelola keluhan secara proaktif, rumah sakit dapat mempertahankan kredibilitas dan memperkuat citra positifnya di mata masyarakat. Dalam era digital, pendekatan inovatif seperti memanfaatkan media sosial dan platform digital sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan reputasi secara keseluruhan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali peran humas dalam mengelola isu-isu negatif mengenai pelayanan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena fenomena yang diteliti sulit diungkapkan dengan metode kuantitatif dan memungkinkan peneliti untuk memahami masalah secara rinci dan mendalam, sesuai dengan pemahaman peneliti terhadap metodologi ini. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih kompleks mengenai fenomena yang ada, sebagaimana diungkapkan oleh para ahli seperti Strauss dan Corbin (2003) dan Sholeh (2014).

Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif, yang mana masalah yang ada atau fenomena yang terjadi dapat diinvestigasi secara menyeluruh dan mendalam. Narasumber utama dalam penelitian ini adalah pihak humas Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Dalam proses pengumpulan data, peneliti membedakan antara data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber terpercaya, serta data sekunder berupa dokumentasi foto dan literatur terkait fungsi humas. Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh lengkap dan valid.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang relevan dan penting, sementara penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi secara terorganisir. Verifikasi data dilakukan untuk memastikan validitas temuan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan sumber atau perspektif lain.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan triangulasi sumber, yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data untuk meningkatkan akurasi dan validitas temuan. Triangulasi sumber ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih holistik dan terpercaya mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan

ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memiliki dasar ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan dalam konteks penelitian kualitatif.

## Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya telah menunjukkan kemampuan dalam menjaga aliran komunikasi yang baik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Hal ini terbukti melalui stabilitas jumlah kunjungan pasien yang mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Komunikasi yang terorganisir dan transparan menjadi kunci untuk memastikan semua pihak, baik internal maupun eksternal, memiliki pemahaman yang sama terhadap kebijakan, prosedur, dan layanan yang diberikan. Komunikasi yang efektif ini dipengaruhi oleh peran humas, yang berperan sebagai penghubung utama antara rumah sakit dan masyarakat.

Humas memiliki jembatan penghubung antara masyarakat dengan rumah sakit Al Irsyad Surabaya. Peran ini mencakup pengelolaan informasi, penanganan keluhan, serta menjaga reputasi rumah sakit. Dengan komunikasi yang efektif, Humas membantu meningkatkan koordinasi internal, membangun kepercayaan pasien dan masyarakat, serta memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan dengan cara yang profesional dan memuaskan.

Sebuah studi kasus yang dilakukan oleh Windrianti dkk., 2019) mengenai pengelolaan sebuah *event* di Atlantis Land menunjukkan keberhasilan melalui kerja sama yang dilakukan oleh berbagai divisi internal. Setiap elemen organisasi berkontribusi dalam menciptakan kelancaran acara dan memastikan tujuan tercapai. Hal serupa juga berlaku untuk rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, di mana keberhasilan humas sangat bergantung pada kolaborasi lintas divisi dalam organisasi, seperti tim medis, manajemen operasional, dan administrasi. Pendekatan kolaboratif ini tidak hanya akan memperkuat komunikasi internal tetapi juga memastikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

Namun, terdapat peluang yang belum sepenuhnya dimanfaatkan, yaitu kolaborasi dengan organisasi lain. Kerja sama lintas organisasi dapat memperkuat upaya rumah sakit Al Irsyad Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjangkau program kesehatan yang lebih luas. Misalnya, menjalin kemitraan dengan organisasi kesehatan masyarakat atau institusi pendidikan dapat membuka akses ke sumber daya tambahan dan pertukaran pengetahuan yang sangat bermanfaat. Oleh karena itu, rumah sakit Al-Irsyad Surabaya perlu mempertimbangkan strategi kolaborasi ini untuk mendukung keberlanjutan dan kontribusinya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Dengan memanfaatkan jaringan yang ada, rumah sakit ini dapat memperluas cakupan pelayanan dan meningkatkan efektivitas program-program kesehatan yang ditawarkan.

Dalam konteks ini, sangat penting untuk mengadopsi pendekatan proaktif dalam manajemen keluhan dan komunikasi. Menggunakan proses identifikasi potensi masalah ketika belum muncul dan memberikan respon yang cepat dan tanggap, rumah sakit akan mencegah eskalasi isu yang berpotensi merugikan reputasi dan merusak kepercayaan publik. Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif di institusi perawatan kesehatan primer, yang menyediakan saluran mudah bagi pasien untuk menyampaikan pengaduan dan memastikan penanganan yang tepat, berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Proses yang mencakup penerimaan, investigasi, dan umpan balik yang tepat waktu tidak hanya membantu menyelesaikan masalah tetapi juga membangun kepercayaan pasien (Li dkk., 2024). Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih positif untuk seluruh staf rumah sakit.

Selain itu, perlu kiranya untuk mengikutsertakan para pemangku kepentingan pada setiap proses pengambilan keputusan. Umpan balik yang diberikan oleh pasien dan Masyarakat dapat digunakan untuk meningkatkan layanan dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan analisis kebutuhan dan juga harapan mereka. Melalui cara ini, rumah sakit Al

Irsyad Surabaya dapat menciptakan hubungan yang lebih kokoh dan saling menguntungkan dengan komunitas yang dilayaniinya.

Pada setiap kasus, humas memastikan untuk menganalisis masalah secara objektif, melakukan klarifikasi, dan menawarkan solusi yang efektif. Proses ini dilakukan dengan langkah-langkah sistematis seperti *tabayyun* (klarifikasi berdasarkan prinsip syariah Islam), konfirmasi dengan unit terkait, serta pengelompokan masalah menggunakan sistem *assessment grading* yang membedakan keluhan berdasarkan tingkat keparahan (merah, kuning, hijau). Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menunjukkan komitmen rumah sakit untuk memberikan layanan yang terbaik dan professional.

Peran humas tidak hanya sebatas menangani keluhan, tetapi juga mendukung manajemen dalam menyampaikan informasi kepada publik secara jelas, transparan, dan profesional. Humas menjadi garda terdepan dalam merespons opini publik, baik positif maupun negatif, dengan pendekatan empati dan komunikasi dua arah. Dengan demikian, humas berkontribusi dalam menjaga citra positif rumah sakit, memastikan hubungan harmonis dengan pasien dan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Peran humas di rumah sakit sangatlah multifaset, meliputi komunikasi efektif, respons terhadap opini publik, pengelolaan citra positif, serta penanganan krisis. Dengan pendekatan empati dan komunikasi dua arah, humas tidak hanya menangani keluhan tetapi juga berkontribusi secara signifikan dalam menjaga hubungan harmonis antara rumah sakit dengan pasien dan masyarakat. Hal ini pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit (Agustina Nadia, 2024).

Penyampaian informasi resmi oleh humas atau direksi memastikan bahwa komunikasi tetap terkendali dan akurat, menghindari risiko kesalahanpahaman yang dapat merusak reputasi rumah sakit Al-Irsyad Surabaya. Dengan pendekatan terorganisir dan berbasis nilai-nilai syariah, humas Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya mampu menjaga kualitas layanan, menangani masalah dengan efektif, serta memastikan hubungan yang baik antara rumah sakit dan masyarakat tetap terpelihara. Menurut Purnomo & Sadono, (2022) komunikasi yang baik tidak hanya mencakup hubungan eksternal dengan masyarakat melalui pesan edukatif dan media sosial, tetapi juga juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh staf rumah sakit.

Manajemen rumah sakit memegang tanggung jawab yang kompleks, mencakup pengelolaan operasional, pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan, dan kepatuhan terhadap regulasi kesehatan. Dalam konteks rumah sakit Al-Irsyad Surabaya, tanggung jawab ini melibatkan penyediaan layanan yang aman, efektif, serta transparansi dan akuntabilitas dalam menyelesaikan masalah. Dengan mengelola sumber daya secara efisien, memenuhi kebutuhan pasien dan tenaga medis, serta mematuhi regulasi hukum, manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta menjaga keselamatan pasien. Pendekatan holistik dalam pengelolaan ini sangat penting untuk mencapai tujuan akhir yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat (Noor Ibrahim, 2022).

Salah satu bentuk tanggung jawab manajemen yang menonjol adalah menangani keluhan dan menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan, termasuk pasien dan masyarakat. Dengan melibatkan tim humas sebagai perantara, manajemen memastikan bahwa masalah dianalisis secara objektif sebelum langkah klarifikasi dan penyelesaian diambil. Pendekatan ini, seperti dijelaskan melalui wawancara dengan staf humas, mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas dalam menjaga hubungan baik dengan publik sekaligus melindungi reputasi rumah sakit.

Langkah-langkah yang dilakukan meliputi analisis masalah, klarifikasi melalui saluran komunikasi yang sesuai, dan penyampaian solusi. Sistem penanganan keluhan berbasis *grading* risiko (merah, kuning, hijau) yang diterapkan oleh rumah sakit menunjukkan penanganan yang terstruktur dan efisien terhadap keluhan berdasarkan tingkat keparahannya. Selain itu, hanya

pihak yang berwenang, seperti humas atau direksi, yang bertanggung jawab menyampaikan informasi resmi, untuk menjaga kredibilitas dan integritas rumah sakit.

Namun, wawancara yang dilakukan lebih banyak menyoroti aspek reaktif, yaitu penanganan isu atau keluhan yang sudah terjadi, daripada aspek strategis yang mendukung kebijakan perubahan untuk perbaikan jangka panjang. Padahal, kebijakan berbasis data dan masukan dari pemangku kepentingan dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dan strategis untuk mendukung manajemen dalam menetapkan kebijakan perubahan yang menguntungkan. Secara keseluruhan, tanggung jawab manajemen rumah sakit Al-Irsyad Surabaya telah mencakup berbagai aspek penting, namun perlu diperkuat dengan fokus pada kebijakan strategis untuk membawa perubahan yang lebih signifikan dalam layanan kesehatan. Dengan mengintegrasikan komunikasi yang efektif, kolaborasi lintas organisasi, dan pendekatan proaktif, rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan ini.

## Penutup

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya berhasil menjaga komunikasi baik antara manajemen dan masyarakat, tercermin dari stabilitas kunjungan pasien dan kepercayaan terhadap layanan. Humas mengelola informasi, menangani keluhan, dan menjaga reputasi rumah sakit, serta memperkuat koordinasi internal dan membangun kepercayaan publik. Namun, potensi kerjasama dengan organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas program kesehatan masih perlu dimanfaatkan. Selain itu, perlu pendekatan lebih proaktif dan strategis dalam mendukung kebijakan jangka panjang manajemen. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kontribusi terhadap masyarakat, Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya perlu fokus pada kebijakan strategis berbasis data dan masukan pemangku kepentingan. Pendekatan proaktif dalam pengambilan keputusan akan memperkuat efektivitas layanan jangka panjang. Sebagaimana sama halnya dengan kutipan berikut, Pendekatan komunikasi proaktif dalam humas merupakan komponen penting manajemen krisis. Fungsi ini meliputi: (1) fasilitasi komunikasi antara rumah sakit dan publik, (2) analisis keluhan pasien dan keluarga, serta (3) perencanaan preventif untuk menghindari konflik (Andhiani Suci, 2017). Selain itu, optimalkan kerjasama dengan organisasi lain untuk memperluas program kesehatan dan mendukung inisiatif preventif.

Dengan strategi ini, rumah sakit dapat memperkuat reputasi dan dampak positif bagi masyarakat. Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan perannya sebagai institusi kesehatan yang unggul dan terpercaya. Dengan memperkuat komunikasi yang transparan, kolaborasi lintas divisi dan organisasi, serta mengadopsi pendekatan proaktif dalam manajemen keluhan dan kebijakan strategis, rumah sakit ini dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui inovasi berkelanjutan, komitmen terhadap nilai-nilai profesionalisme dan syariah, serta keterlibatan aktif pemangku kepentingan, Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya dapat menjadi teladan dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan humanis, sekaligus membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat luas.

## Daftar Pustaka

- Agustina Nadia. (2024). *Optimalisasi Peran Humas Dalam Peningkatan Citra Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda*.
- Andhiani Suci. (2017). *PERAN HUMAS RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA DALAM MELAKSANAKAN MISI PELAYANAN KESEHATAN YANG PRIMA DAN ISLAMI DI PEKANBARU*. 4 No.1.

- Cara Mantapkan Reputasi Rumah Sakit.* (2020). Humas Indonesia.  
<https://www.humasindonesia.id/berita/cara-mantapkan-reputasi-rumah-sakit-424>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Li, G., Chen, Y., & Lou, X. (2024). Complaint management system and patient satisfaction in grassroots hospitals. *Medicine (United States)*, 103(8), E37275. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000037275>
- Noor Ibrahim, D. (2022). *TANGGUNG JAWAB HUKUM RUMAH SAKIT TERHADAP DOKTER DALAM PERJANJIAN MEDIS DI INDONESIA (STUDI : RUMAH SAKIT SIAGA RAYA)*.
- Purnomo, Y. B. A., & Sadono, T. P. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLDA JATIM DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA KEPOLISIAN. *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi*, 02(04).  
<https://www.aksiologi.org/index.php/relasi/article/view/925>
- Sholeh, M. (2014). *Peran Komite Sekolah Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan (Suatu Studi pada SMA Negeri 2 Sampang Kabupaten Sampang)*.
- Wahyuni, N. S. (2022). *Kesehatan dan Makna Sehat*. Kementerian kesehatan direktorat jenderal pelayanan kesehatan.
- Windrianti, A. R., Dermawan, A., & Romadhan, M. I. (2019). PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA DI ATLANTIS LAND SURABAYA. *Jurnal Representamen*, 5(1). <https://jurnal.unTAG-sby.ac.id/index.php/representamen/article/view/2394>