

Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo

Affifatun Nasiroh¹, Teguh Priyo Sadono², Ni Made Ida Pratiwi³

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

fatun37@gmail.com¹, teguh@untag-sby.ac.id², idapratiwi@untag-sby.ac.id³

Abstract

Public Relations is a form of planned communication, both internal and external, between an organization and all audiences in order to achieve specific goals based on mutual understanding. This study aims to find out and explain how the Public Relations Strategy in Handling Complaints at RSUD Bunda Sidoarjo. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive type of research. The theory used Crisis management theory is one category of applied theory of public relations or PR in organizational management which is implemented to solve a problem or crisis. Data collection methods used are interviews, observation and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation and draw conclusions. The results of this study are that the public relations of the Bunda General Hospital in handling customer or patient complaints are good by using social media, such as Google Business, Instagram, WhatsApp and others. So that Public Relations becomes more responsive to existing complaints and immediately takes care of them. The strategy carried out by public relations at the Bunda Sidoarjo General Hospital was in accordance with the steps of the Crisis Management Theory, namely crisis identification, crisis analysis, crisis isolation, crisis strategies and control programs.

Keywords: Crisis Management Theory, Public Relations Strategy

Abstrak

Public Relation atau Humas merupakan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan Teori manajemen krisis yaitu salah satu kategori teori terapan humas atau PR dalam manajemen organisasi yang diimplementasikan untuk menyelesaikan sebuah permasalahan atau krisis. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pelanggan atau pasien sudah baik dengan menggunakan sosial media, seperti google bisnis, instagram, whatsapp dan lain-lain. Sehingga Humas menjadi lebih tanggap pada keluhan yang ada dan segera melakukan penanganan. Strategi yang dilakukan humas RSUD Bunda Sidoarjo sudah sesuai dengan langkah-langkah Teori Manajemen Krisis, yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, strategi krisis dan program pengendalian.

Kata Kunci: Teori Manajemen Krisis, Strategi Humas

Pendahuluan

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014), Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas pelayanan jasa atau produk. Keluhan yang terjadi adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit. Hal ini harus diantisipasi dan diselesaikan dengan menemukan jalan keluar yang tepat sehingga citra rumah sakit tidak tercoreng akibat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berbagai macam bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat berbeda-beda, hal ini dikarenakan pemberian layanan yang berbeda dari rumah sakit yang mereka terima.

Dalam segala tindakan pasti akan memperoleh sebuah respon balik, yaitu puas dan tidak puas. Bagi mereka yang puas mereka akan berlanjut pada tingkat loyalitas, sedangkan bagi mereka yang tidak puas berkemungkinan akan melakukan komplain atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut. Pelanggan yang mengajukan komplain sebagian besar masih dianggap oleh perusahaan sebagai sesuatu yang bersifat negatif. Perusahaan yang mendorong pelanggan untuk komplain, biasanya sudah mempunyai persepsi yang berbeda mengenai komplain, sehingga komplain tidak lagi sebagai sesuatu yang negatif, tetapi justru lebih banyak sisi positifnya.

Menurut Frank Jefkins, Humas atau Public Relation adalah bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Humas dianalogikan sebagai penyelamat perusahaan dari citra buruk di mata khalayak atau masyarakat. Diterimanya suatu perusahaan atau tidak, disukainya produksi perusahaan itu oleh masyarakat atau tidak, semua tergantung pada hasil karya humas dari perusahaan itu. Humas adalah bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara berkesinambungan oleh organisasi atau perusahaan untuk memelihara citra serta membentuk opini yang positif dari masyarakat atau khalayak (publik), agar organisasi atau perusahaan memperoleh kepercayaan dari masyarakat baik internal maupun eksternal terutama dari publik di luar organisasi itu.

Humas atau Public Relation sebagai sebuah fungsi manajemen yang menjadi jembatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya tentu mempunyai peranan dalam mengatasi hal-hal tersebut. Adanya pemberitaan negatif di media yang disebarluaskan kepada masyarakat, tentu menjadi sebuah perhatian besar yang harus ditanggulangi, mengingat citra organisasi sebagai taruhannya. Oleh karenanya, strategi-strategi untuk menjalin kedekatan dengan media menjadi sebuah langkah yang bisa dilakukan, untuk menciptakan publisitas yang bagus. Dengan adanya hubungan baik dengan media, maka isu-isu negatif yang sedang berkembang dapat diminimalisir.

Menciptakan sebuah standar pelayanan di rumah sakit haruslah dilakukan dengan baik oleh seorang humas. Membangun sebuah strategi pelayanan sangatlah penting untuk dilakukan oleh instansi, agar dapat mengetahui apa yang dibutuhkan publik dan yang tidak dibutuhkan publik dalam kehidupan sehari-hari. Inilah yang sedang dilakukan oleh berbagai instansi, salah satunya RSUD Buda Sidoarjo dalam menangani komplain pelanggan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Salah satu perusahaan atau organisasi yang menerima keluhan pelanggan adalah RSUD Buda Sidoarjo. Pada tahun 2019, keluhan pelanggan berjumlah 554, tahun 2020 keluhan pelanggan berjumlah 438, dan tahun 2021 keluhan pelanggan berjumlah 537.

Komplain yang sering dikeluhkan pelanggan adalah sulitnya mendaftarkan pasien melalui aplikasi Hallobunda.

Dari tahun ke tahun, jumlah komplain pelanggan cukup tinggi dalam kurun waktu 3 tahun. Hal ini tidak terlepas dari strategi yang dilakukan oleh humas dengan melakukan berbagai cara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Penanganan komplain menjadi salah satu tugas humas di RSUD Bunda Sidoarjo, yang artinya segala macam komplain yang didapat oleh RSUD Bunda Sidoarjo akan diselesaikan oleh pihak Humas. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo”

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara alami dengan cara deskripsi dalam bentuk bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2013). Penulis memilih metode ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan fungsi humas / public relation yang diterapkan dalam RSUD Bunda Sidoarjo. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu: Observasi di RSUD Bunda Sidoarjo, Wawancara dengan Humas RSUD Bunda Sidoarjo dan Dokumentasi.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yakni teknik deskriptif kualitatif yang diperoleh melalui penggambaran suatu fakta atau karakteristik yang sebenarnya dan diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang Strategi Humas dalam Menangani Komplain di RSUD Bunda Sidoarjo.

Dalam hal ini, penulis menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan mencari kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan suatu data. Dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi, selain itu penulis juga dapat menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, catatan resmi, dokumen sejarah, catatan atau tulisan pribadi dan gambar. Cara-cara itu akan menghasilkan data yang berbeda yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti dan melahirkan keluasan sebuah pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

Hasil dan Pembahasan

Pertama adalah Identifikasi Krisis, proses dimana humas melakukan sebuah penelusuran mengenai hal-hal yang menjadi penyebab terjadinya krisis di perusahaan. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan cepatnya krisis menyebar, jika krisis berkembang dengan cepat maka sebuah penelitian harus dilakukan dengan cepat pula. Identifikasi krisis dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang mendukung adanya krisis. Humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pada tahap pertama melakukan identifikasi krisis. Identifikasi krisis ini dilakukan humas dengan cara mengumpulkan data-data pasien terlebih dahulu untuk mendukung adanya krisis. Ketika sebuah komplain atau keluhan pasien masuk, maka Humas RSUD Bunda memeriksa data-data, seperti nama, IDRM, tanggal berobat pengaju komplain terlebih dahulu, apakah benar pengaju komplain tersebut memang pengguna layanan rumah sakit atau bukan. Jika memang pengaju komplain tersebut benar pengguna layanan maka Humas RSUD Bunda Sidoarjo akan segera mengkonfirmasi pada pihak unit terkait.

Kedua adalah Analisis Krisis, proses dimana humas melakukan suatu analisa atas masukan dan penelitian yang diperoleh. Analisis krisis merupakan analisis situasi yang bertujuan untuk menentukan tindakan yang akan menjadi rumusan strategi dalam menangani krisis atau permasalahan. Proses ini adalah suatu pengembangan dari proses

identifikasi krisis yang mempunyai unsur 5W+1H yang digunakan untuk menjabarkan penyebab permasalahan sampai dengan hal apa saja yang perlu dilakukan. Analisis krisis ini mempunyai cakupan yang luas dalam membahas suatu krisis. Humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pada tahap kedua melakukan analisis krisis. Sebelum melakukan komunikasi dengan pasien yang menyampaikan komplain, seorang humas harus menganalisis komplain atau masukan tersebut dengan mengenali kronologi kejadian.

Ketiga adalah Isolasi Krisis, proses dimana humas mencegah suatu krisis atau permasalahan agar tidak menyebar luas. Suatu krisis yang besar harus diisolasi terlebih dahulu sebelum tindakan yang serius dilakukan. Mengisolasi sebuah krisis atau permasalahan dapat juga dimaknai dengan isolasi dampak sebuah krisis agar tidak menyebar. Humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pada tahap ketiga melakukan isolasi krisis. Komplain atau krisis di RSUD Bunda Sidoarjo masuk melalui dua jalur, yaitu luar dan dalam. Komplain yang masuk melalui jalur luar atau sosial media akan segera ditangani mengingat jalur tersebut berada di ranah publik, jika seorang komplainer memenuhi data sesuai tata cara komplain yang menjadi pedoman Humas RSUD Bunda Sidoarjo, maka humas segera mungkin menangani komplain tersebut. Tetapi jika komplain tersebut tidak disertai data, maka humas hanya membalas komplain tersebut dengan tata cara haters.

Keempat adalah Strategi Krisis, sebelum mengendalikan krisis, suatu perusahaan perlu menetapkan sebuah strategi yang akan digunakan. Langkah ini merupakan langkah lanjutan yang diambil dalam menghadapi krisis berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Terdapat tiga strategi generik dalam menangani suatu krisis atau permasalahan, a). Strategi Defensif, dimana pada strategi ini humas mengulur waktu dengan tidak melakukan tindakan apapun dan membentengi diri dengan kuat untuk bertahan. b). Strategi Adaptif, dimana pada strategi ini humas mengubah suatu kebijakan, memodifikasi operasional untuk meluruskan suatu citra perusahaan. c). Strategi Dinamis, dimana pada strategi ini humas melakukan penjualan saham, investasi baru, meluncurkan produk baru atau menarik produk lama, dan bahkan melempar isu baru untuk menarik perhatian.

Humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani krisis pada tahap keempat melakukan strategi krisis. Perusahaan perlu menetapkan sebuah strategi yang digunakan dalam menangani komplain. Strategi ini dilakukan antara lain dengan mengulur waktu, membentengi diri dengan kuat, modifikasi operasional dan mengubah kebijakan rumah sakit. Pelanggan atau pasien di RSUD Bunda Sidoarjo mempunyai dua type, yaitu pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Humas melakukan survei terhadap pasien rawat inap, saat pasien itu datang dan pulang, humas akan mendatangi pasien tersebut lalu menanyakan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit. Humas memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi ketika pasien tersebut mempunyai keluhan. Batas waktu yang diberikan humas adalah 1x24 jam. Humas mengendalikan krisis menggunakan strategi dengan mengubah kebijakan terhadap suatu pelayanan di rumah sakit. Humas RSUD Bunda Sidoarjo menciptakan sebuah inovasi berupa loket pelayanan pasien yang diberi nama Locket 7. Locket 7 ini digunakan untuk membantu pasien yang kesulitan mendaftar melalui aplikasi dan membantu pasien dalam mencari informasi seputar rumah sakit. Dengan adanya Locket 7 ini, pasien di RSUD Bunda Sidoarjo dimudahkan dan dilayani dengan baik.

Kelima adalah Program Pengendalian, proses humas dalam mengambil langkah penerapan yang dilakukan menuju strategi generik yang dirumuskan. Humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani krisis pada tahap kelima melakukan program pengendalian. Program pengendalian disusun langsung saat krisis muncul. Dengan

adanya loket 7, pasien yang menyampaikan keluhan akan segera dikendalikan dengan dijelaskan dan diberikan informasi yang sesuai dengan keinginan pasien atau pelanggan tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencegah sebuah krisis menyebar luas. Karena pada dasarnya jika sebuah krisis tidak langsung ditangani maka akan menjadi sebuah boomerang bagi pihak rumah sakit. Dimana hal ini dapat menurunkan nama baik dan citra rumah sakit.

Penutup

Bahwa penerapan strategi humas RSUD Bunda Sidoarjo dalam menangani komplain pelanggan atau pasien sudah terbilang baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pandangan beberapa informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Strategi yang dilakukan humas RSUD Bunda Sidoarjo sudah sesuai dengan langkah-langkah Teori Manajemen Krisis, yaitu identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, strategi krisis dan program pengendalian.

Mengingat daftar kunjungan yang terus meningkat, Humas RSUD Bunda hendaknya dapat memperjelas lagi petunjuk informasi di titik-titik yang mudah terlihat pelanggan, serta memperbaiki fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi sehingga pelanggan tidak kesusahan dalam menggunakan aplikasi.

Daftar Pustaka

- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (n.d.). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur*. 8, 458–467.
- Ii, B. A. B. (n.d.). *Bab ii landasan teori*. 14–27.
- Indrawati, A. D. (n.d.). *DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA*. 135–142.
- Khasanah, N. (2009). *STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENCAPAI*.
- Nurjanah, D., Karim, A., & Fikry, M. (2003). *BPJS DI RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE*. 6(4), 273–284.
- Sekarbuana, M. W., Agung, I. G., Setyawati, A., Nyoman, N., & Pascarani, D. (2009). *Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT . Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017*. 1–12.
- Wahyuningsih, Y. (n.d.). *STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM “ TIRTA SATRIA ” BANYUMAS JURUSAN EKONOMI SYARI ’ AH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM*.
- Wawancara dengan keluarga pasien 1*. (n.d.). 1–18.
- Wirakanda, G. G., Putri, I. S., Pelanggan, P. K., Bandung, K. P., Office, P., Handling, C. C., Office, B. P., & Pendahuluan, A. (n.d.). *ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS DI KANTOR POS BANDUNG 40000) Keluhan Pelanggan 2019*. 10, 1–11.
- (Ii, n.d.; Khasanah, 2009; *No Title*, n.d.-a; *No Title*, n.d.-b; *No Title*, 2005; *Wawancara Dengan Keluarga Pasien 1*, n.d.; Nurjanah et al., 2003; Sekarbuana et al., 2009; Wahyuningsih, n.d.)(Handin et al., n.d.)(Wirakanda et al., n.d.)(Indrawati, n.d.)
- Antoro, R. D., Satriyo, R., & Woelandhary, A. D. (2022). Visual dan Refleksi Pandemi pada Komik Karya Mahasiswa di Program Studi Desain Komunikasi Visual (DKV) Universitas Paramadina. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 945-952.