

Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSU Bunda Sidoarjo

Afifatun Nasiroh

Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

fatun37@gmail.com

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. This study aims to find out and explain how the Public Relations Strategy in Handling Complaints at RSU 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSU 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 RSU 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 RSU 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

Komplain atau keluhan merupakan penyampaian sebuah rasa ketidakpuasan, ketidaknyamanan atas pelayanan jasa atau produk suatu perusahaan. Keluhan yang terjadi adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit (Rahardi, 2019). Keluhan yang terjadi adalah imbas dari kekecewaan masyarakat terhadap suatu pelayanan rumah sakit atau perusahaan. Hal ini harus diantisipasi dan diselesaikan dengan menemukan jalan keluar yang tepat sehingga citra rumah sakit tidak tercoreng akibat keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Berbagai macam bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat berbeda-beda, hal ini dikarenakan pemberian layanan yang berbeda dari rumah sakit yang mereka dapatkan.

Dalam segala tindakan pasti akan memperoleh sebuah respon balik, yaitu senang dan tidak senang. Bagi pelanggan yang merasa senang dan puas terhadap suatu pelayanan perusahaan, pelanggan akan menunjukkan kesetiaan dengan tetap memakai jasa atau produk layanan perusahaan tersebut, sedangkan bagi pelanggan yang tidak merasa senang maka tidak mustahil bagi pelanggan untuk melakukan komplain atau bisa jadi pelanggan akan menarik diri dari berikatan dengan perusahaan pelayanan tersebut. Pengguna layanan yang mengajukan komplain beberapa masih dianggap oleh perusahaan sebagai hal yang bersifat kurang baik. Suatu perusahaan yang mempengaruhi pengguna layanan untuk menyampaikan sebuah komplain, lazimnya sudah mempunyai persepsi yang berbeda mengenai arti komplain, oleh karenanya komplain tidak lagi menjadi sesuatu yang bersifat buruk, tetapi malah sebaliknya yaitu lebih banyak sisi baiknya.

Menurut Frank Jefkins dalam sebuah buku yang berjudul *Essential of Public Relations* yang dikutip oleh Alma Cut (2018:3), Humas adalah sistem komunikasi yang teratur antara satu perusahaan dengan publik dalam rencana memperoleh tujuan yang spesifik berdasarkan rasa saling mengerti. Humas diartikan sebagai penolong perusahaan dari citra buruk dimata khalayak. Diakuinya suatu perusahaan atau tidak, disenanginya layanan perusahaan tersebut oleh khalayak atau tidak, semua berhubungan pada hasil karya seorang humas dari perusahaan tersebut. Humas adalah suatu hal yang berhubungan dengan manajemen yang diadakan secara berkelanjutan oleh suatu perusahaan untuk menjaga nama baik perusahaan serta membentuk pendapat yang baik dari publik, supaya perusahaan mendapatkan kepercayaan dari publik baik internal maupun eksternal.

Humas atau Public Relation sebagai kegunaan manajemen yang menjadi penghubung komunikasi antara perusahaan dengan publiknya pasti mempunyai bagian dalam menangani hal-hal tersebut. Jika terdapat suatu berita yang buruk mengenai perusahaan di media yang disebarluaskan ke publik, akan berubah menjadi sesuatu yang harus segera ditangani, mengingat nama baik organisasi sebagai tanggungannya. Oleh sebab itu, perlu adanya strategi untuk merangkai hubungan dengan media menjadi rencana yang dapat dilakukan, untuk membangun citra yang baik. Terciptanya hubungan baik dengan wartawan, maka pemberitaan yang buruk akan dapat dikurangi.

Membangun suatu aturan pelayanan di rumah sakit harus dikerjakan dengan maksimal oleh seorang humas. Mendirikan sebuah strategi pelayanan teramat berguna untuk dilaksanakan oleh perusahaan, supaya dapat menyadari apa yang diperlukan masyarakat dan yang tidak diperlukan masyarakat di dalam kehidupannya. Hal ini yang tengah dilakukan oleh berbagai perusahaan, salah satunya RSUD Bonda Sidoarjo dalam menangani komplain pelanggan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Salah satu perusahaan atau organisasi yang menerima keluhan pelanggan adalah RSUD Bunda 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 tersebut tidak terhindar dari strategi yang diciptakan oleh humas dengan melakukan berbagai cara dalam menyerahkan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan rumah sakit. 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. Sesuai latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSUD Bunda Sidoarjo.

Metode Penelitian

Pendekatan metode kualitatif deskriptif digunakan penulis dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk mengetahui fenomena mengenai apa yang terjadi oleh subjek penelitian sebagai sesuatu yang alami dengan cara menceritakan kembali dalam bentuk bahasa, pada suatu situasi khusus yang alami dan dengan menggunakan 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 yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan Observasi di RSUD Bunda Sidoarjo, Wawancara dengan Humas RSUD Bunda Sidoarjo dan Dokumentasi.

Teknik analisis yang dipakai didalam penelitian ini, yakni teknik deskriptif kualitatif yang diperoleh melalui suatu kejadian yang benar terjadi dan diharapkan dapat diperoleh suatu penjelasan mengenai Strategi Humas dalam Menangani Komplain di RSUD Bunda Sidoarjo.

Dalam hal ini, penulis menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan mencari fakta tertentu melalui bermacam-macam metode dan sumber perolehan suatu data. Dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi, selain itu penulis juga dapat menggunakan observasi yang terbawa, dokumen tercatat, dokumen sejarah, catatan pribadi dan gambar. Cara-cara itu akan mendatangkan data yang berbeda yang kemudian akan menciptakan sudut pandang yang lain mengenai fenomena yang diteliti dan memunculkan suatu pengetahuan yang luas untuk diperoleh.

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 menguraikan penyebab permasalahan sampai dengan cara apa saja yang perlu dilakukan. Analisis krisis ini mempunyai jangkauan yang luas dalam membahas suatu permasalahan. 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 menyebarluas. 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 menciptakan 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 tersebut humas mengulur waktu dengan tidak berbuat suatu tindakan apapun dan melindungi diri dengan kuat untuk bertahan. b). Strategi Adaptif, dimana pada strategi ini humas mengubah suatu aturan, mengubah operasional untuk memperbaiki suatu nama baik perusahaan. c). Strategi Dinamis, dimana pada strategi ini humas melakukan penjualan saham, investasi baru, menciptakan produk baru dan bahkan menciptakan kabar 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 mengadakan 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 Loket 7. Loket 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 sikap yang dilakukan menuju strategi yang telah diambil. 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 menyebarluas. 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 tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa pandangan beberapa informan merasa puas terhadap 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

- Azman, K. M. (2020). Strategi Public Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan. *Ilmu Komunikasi*, 59.
- Cea, K., Silalahi, R. R., & Nadya, R. (2020). Strategi Manajemen Krisis Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (Kpai). *MEDIASI*, 1(3), 228-236.
- Indrawati, A. D. (2013). Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No., 135-142.
- Khasali, Rhenald, Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti 2003.
- Khasanah, N. (2009). *STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENCAPAI*.
- Loing, N. V. M., Himpong, M. D., & Kalesaran, E. R. (2013). Strategi Humas dalam Menangani Krisis Perusahaan di PT. Air Manado (Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Mahakeret Barat Manado). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-14. file:///C:/Users/Hp/Downloads/30219-62880-1-SM.pdf
- Pardede, F. A. (2016). STRATEGI KOMUNIKASI PT. AGUNG AUTOMALL PANGKALAN KERINCI DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN. *JOM FISIP*, 3(2).
- Putri, N. H. (2019). STRATEGI HUMAS RSUD. R. SYAMSUDIN, SH DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN. *Repository of UMMI*, 1-18.
- Wahyuningsih, Y. (2021). *Strategi Humas dalam Menangani Komplain Pelanggan pada PDAM "Tirta Satria" Banyumas*.