BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hadirnya layanan publik untuk masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab dari pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang perlu untuk dipenuhi, sebagai salah satu unsur kesejahteraan rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Dalam memberikan pelayanan jasa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan antara lain kemampuan dari petugas rumah sakit dalam pengetahuan dan pengalaman kerja, bangunan fisik yang layak, administrasi dan manajerial, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar kepada *customer*. Di Indonesia sendiri kita mengenal istilah "Pelanggan adalah Raja" sehingga hal ini memperlihatkan pelanggan layak untuk mendapatkan perhatian lebih dari layanan penyedia jasa. Pentingnya dalam memperhatikan pelayanan kepada pelanggan karena pada umumnya pelanggan akan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diterimanya, salah satunya dalam bentuk keluhan yang dapat memberikan dampak besar bagi sebuah institusi penyedia jasa. Munculnya sebuah keluhan tidak dapat dihindari bagi setiap institusi maupun perusahaan, keluhan muncul saat ada rasa tidak puas terhadap suatu produk ataupun jasa. Sehingga akan ada tindakan baik itu secara lisan maupun tulisan sebagai *feedback* dari kekecewaan.

Tidak terkecuali di bidang kesehatan institusi rumah sakit yang menyediakan pelayanan unit gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan juga kerap mendapat keluhan dari pasien terhadap pelayanannya. Salah satu rumah sakit yang kerap mendapat keluhan adalah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, yang pada tahun 2015 telah mendapat Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI resmi beroperasi sebagai rumah sakit umum dengan kelas tipe A. RSUP Kandou ini mengklaim mempunyai layanan kesehatan

terjamin, bermutu, pelayanan tercepat serta pelayanan terbaik pada *profile* website rumah sakit. (rsupkandou.com, https://www.rsupkandou.com/profil akses 03 Februari 2018)Namun sangat disayangkan pada tahun 2017 terdapat tiga kasus keluhan yang kemudian menarik perhatian masyarakat, media lokal dan pemerintah Manado.

Pada laman berita media lokal Manadopost.com peneliti menemukan berita mengenai keluarga pasien yang merasa dipersulit oleh petugas Unit Transfusi Darah. Pihak UTD biasanya akan meminta keluarga pasien untuk mengganti darah, sehingga dalam keadaan darurat keluarga harus mencari pendonor baru. Apabila keluarga tidak mendapat pendonor maka keluarga harus mencari darah di UTD PMI, pasien yang tidak mendapat surat keterangan dari RSUP Kandou diharuskan untuk membayar Rp. 360ribu untuk per kantong. Sedangkan setiap pasien umumnya membutuhkan minimal 2-3 kantong darah. (https://manadopostonline.com 2017) diakses 03 Februari 2018.)

Keluhan lainnya datang dari warga yang tinggal di sekitar RSUP Kandou, pada tahun 2017 warga mengeluhkan RSUP Kandou yang membakar limbah medis sehingga dapat membahayakan kesehatan manusia, bukan hanya karena limbah berasal dari pengobatan pasien namun aksi pembakaran ini juga mengancam rumah penduduk sekitar karena dengan api yang tergolong besar saat pembakaran dan tiupan angin yang kencang akan memicu terjadinya kebakaran. Warga segera memberi peringatan lisan dan tulisan langsung kepada pimpinan rumah sakit yang juga menyeret Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Manado untuk turun langsung menegur dengan keras karena sampah yang dibakar diduga merupakan limbah dengan bahan beracun berbahaya. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Sulut menyatakan apabila yang dilakukan RSUP Kandou tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur maka sanksi jelas akan dikenakan sesuai dengan UU Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup dengan ancaman maksimal tiga tahun penjara dan denda maksimal tiga miliar. (

(indopostmanado.com,https://www.indopostmanado.com/2017/07/04 diakses 03 Februari 2018).

Selain itu artikel lainnya yang didapatkan peneliti mengenai keluhan pasien di laman berita Xmanadonews.com. Pasien dirawat di RSUP Kandou selama tiga pekan dan merupakan pasien rujukan dari RS Halmahera karena keterbatasan fasilitas kesehatan. Keluhan terhadap meninggalnya ibu dan bayi ini mengakibatkan keluarga pasien kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUP Kandou. Suami korban menyatakan bahwa saat menginap pihak keluarga disediakan sprei bekas pakai karena dari perawat menyatakan tidak tersedia sprei bersih, selain itu adanya pembatalan sepihak tanpa pemberitahuan kepada pihak korban mengenai jadwal operasi serta penggantian dokter. (Sapoh, xmanadonews.com https://www.xmanadonews.com diakses 03 Februari 2018).

Dari kasus ini RSUP mendapat perhatian masyarakat, dan pemerintah. Salah satu anggota DPRD Meiva Lintang angkat bicara tentang kasus ini dan menyayangkan, seharusnya kasus seperti ini hanya terjadi di puskesmas karena terbatasnya fasilitas dan peralatan medis. Akhirnya pada tanggal 10 Mei 2017 pimpinan RSUP Kandou mengadakan konfrensi press terkait kasus yang menjadikan RSUP Kandou mendapat perhatian yang lebih dari masyarakat,media dan pemerintah.

Dibalik pelaksanaan konferensi pers oleh pimpinan RSUP Kandou, terdapat campur tangan humas dalam menjaga citra RSUP Kandou untuk tetap baik di mata masyarakat, salah satu upaya humas dalam menjaga citra RSUP Kandou yakni dengan *handling complaint*. Pentingnya untuk memperhatikan *handling complaint* karena menjadi salah satu faktor maju mundurnya sebuah institusi di bidang jasa, pelanggan dalam hal ini pasien RSUP Kandou perlu untuk diperhatikan terhadap pemenuhan kebutuhan, keinginan serta harapan dari pasien. Menerima keluhan dari pasien juga menjadi salah satu cara untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien,

Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa yang puas (Tjiptono,2008:169). Sehingga dengan menerima keluhan dari pelanggan, dan melakukan evaluasi hal ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Maka bukan tidak mungkin akan terjadi peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini kemudian akan berdampak positif kepada RSUP Kandou karena dapat menumbuhkan rasa percaya, mendorong sikap loyal dari pasien serta citra yang baik akan diperoleh RSUP Kandou dari masyarakat.

Salah satu cara dalam menanganinya yakni dengan peningkatan kepuasan pasien, ini karena pada umumnya pasien yang merasa puas terhadap pengalaman pelayanan yang didapat akan memberikan kepercayaan penuh terhadap sebuah institusi serta merekomendasikan pada lingkungan sekitarnya. Terdapat beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Irawan, Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial STIA Karya Dharma Merauke,Juni 2017) Sehingga pentinglah bagi sebuah institusi untuk konsisten dalam meningkatkan kepuasan pasien guna meningkatkan legitimasi sebuah institusi pelayanan di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang ada untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan *good will* serta apresiasi dari publik terhadap suatu instansi atau perusahaan. Pentingnya peran humas dalam perusahaan sehingga menjadikannya menarik untuk membahas analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint* humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu hadirnya *handling complaint* pun hadir sebagai faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kesehatan.. Hal ini juga dibuktikan pada penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke bahwa faktor

pendukung dari manajemen komplain adalah ketersedian SOP dan fasilitas untuk komplain kepada pasien, sedangkan faktor yang mempengaruhi jalannya SOP adalah sumber daya manusia yang masih dianggap lemah serta kurang sosialisasi tentang adanya penanganan komplain yang berjalan. (Irawan, Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial STIA Karya Dharma Merauke,Juni 2017))

Hal lainnya yang juga mendasari pentingnya *handling complaint* karena dalam penelitian sebelumnya tentang pengaruh *handling complaint* terhadap kepercayaan pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan, antara lain keadilan distributif, interaksional serta prosedural. Dari ketiga dimensi tersebut, keadilan interaksional yang paling memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan. (Setyorini, 2007)

Sehingga penelitian ini dianggap memiliki bahasan yang menarik mengingat hampir setiap institusi memiliki strategi yang telah tersistematis dalam menangani keluhan yang masuk. Pemilihan RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado dipilih sebagai objek penelitian karena telah mendapatkan beberapa teguran dari kasus pembakaran limbah yang membahayakan sehingga menyeret Kepada Dinas Lingkungan Hidup Manado untuk turun tangan serta salah satu anggota DPRD yang padahal RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou merupakan termasuk rumah sakit provinsi yang telah terakreditasi A dengan fasilitas yang memadai sehingga pihak rumah sakit seharusnya dapat meminimalisir adanya keluhan yang masuk dari pasien.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut “Bagaimana analisis pemanfaataan dalam *handling complaint* humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien?”

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui serta mendeskripsikan bagaimana analisis pemanfaatan media dalam handling complaint RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menjadi penting karena mengingat rumah sakit sebagai institusi yang menawarkan jasa kepada pasien serta pasien merupakan aset dalam membangun citra di masyarakat.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan peran yang bermanfaat bagi mahasiswa tentang analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint* humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk meningkatkan kepuasan pasien, serta dapat menjadi bahan acuan ataupun referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi masyarakat diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang *handling complaint* pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dapat merasakan peningkatan dari adanya pelayanan yang diberikan.

Bagi objek penelitian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki, evaluasi serta dapat meningkatan strategi dan pemanfaatan media handling complaint untuk menghindari terjadinya complaint lainnya dari pasien yang beresiko merusak citra RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian berikutnya adalah jurnal dengan judul ***"Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung".*** Penelitian ini dilakukan oleh Dera Sri Mega Putri Subekti pada tahun 2013, dari program studi ilmu administrasi negara

Universitas Airlangga. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen keluhan pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan di RSUD. Dr Iskak Tulungagung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat beberapa tahapan dalam penerimaan keluhan dengan menggunakan media lisan, tertulis yang dapat diakses melalui surat ataupun SMS, kotak saran yang disediakan ataupun media email dan web serta media massa radio dan koran. Data keluhan yang didapatkan akan dilaporkan pada bidang informasi dan pemasaran yang akan dilanjutkan kepada kepala bidang pengendalian pelayanan dan unit pelayanan terkait komplain yang kemudian akan diidentifikasi permasalahan dan diberikan solusi serta pengambilan keputusan solusi terbaik sebagai upaya dari tindak lanjut. Komplain yang bersifat ringan akan langsung diberikan respon dari Humas, sedangkan komplain yang tidak dapat diselesaikan akan dikoordinasikan dengan bidang pengendalian pelayanan. Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian sekarang terletak pada konsep dengan melihat komplain dan peningkatan pelayanan dari segi manajemen. Sedangkan persamaan yang didapat dari penelitian ini adalah penggunaan metode serta pendekatan dan objek yakni rumah sakit namun ditempat yang berbeda. (Subekti, Jurnal Kebijakan Manajemen Publik Universitas Airlangga, Januari 2013 Hal 47-55)

Penelitian berikutnya skripsi berjudul ***"Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta".*** Penelitian ini dilakukan oleh Nova Chalerensia dengan periode penelitian dari November 2016-Februari 2017., mahasiswa program studi ilmu komunikasi fakultas ilmu komunikasi dan multimedia, Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan studi deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Serta teknik analisis data dengan observasi, mengumpulkan data dalam aktivitas *customer relations*, menganalisis dengan membandingkan teori, temuan, analisis, dan hasil temuan serta

menarik kesimpulan. Hasil yang didapatkan bahwa Humas RS Panti Rapih telaha melakukan aktivitas *customer relations* dalam menjaga hubungan baik dengan melakukan pelayanan prima serta dalam menangani keluhan. Humas RS Panti Rapih juga menggunakan 10 nilai karakteristik dalam penanganan komplain efektif. Namun aktivitas yang dilakukan belum sepenuhnya efektif karena masih dalam keterbatasan kurangnya SDM pada divisi Humas dengan data dan fasilitas penyampaian keluhan yang dikategorikan murah. Perbedaan penelitian ini dan penelitian sekarang terletak pada konsep dengan menggunakan *customer relations* yang hanya berfokus pada menangani keluhan, sedangkan penelitian sekarang melihat analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan pasien. Persamaan yang didapat dari penelitian ini dan penelitian sekarang yakni jenis penelitian dengan studi deskriptif kualitatif serta objek rumah sakit namun pada tempat yang berbeda. (Chalerensia, Aktivitas *Customer Relations* dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta, Universitas Mercubuana 2017)

Penelitian berikutnya yakni Tugas Akhir dengan judul ***"Penerapan Strategi Public Relations dalam Penanganan Keluhan Customer (Handling Complaint) Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta".*** Penelitian ini dilakukan oleh Novie Indra Kusuma pada tahun 2011, mahasiswa program diploma III Komunikasi Terapan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Rumusan masalah dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi public relations dalam penanganan keluhan customer (*handling complaint*) rumah sakit "JIH" Yogyakarta dengan melakukan program magang. Hasil yang didapatkan yakni *complaint* dari *customer* dipahami dari dua sisi yakni negatif yang berupa tekanan, kecemasan, dan ketakutan. Sedangkan jika dilihat dari sisi positif ini menunjukan *development area,*memotivasi dan menunjukan adanya perhatian lebih. Kunci dari penanganan komplain juga ada dua yakni kecepatan dalam penanganan komplain serta penyelesaian komplain. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian sekarang terletak pada konsep

strategi PR dalam penanganan keluhan di rumah sakit dengan menggunakan studi deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini tidak membahas konsep tentang peningkatan kepuasan pasien. (Kusuma,Penerapan dalam Penanganan Keluhan *Customer (handing complaint)* Rumah Sakit JIH 2011)

Penelitian berikutnya yakni jurnal dengan judul ***"Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya".*** Penelitian ini dilakukan oleh Honny Nur Afidah mahasiswa program studi ilmu administrasi negara, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Airlangga pada tahun 2013. Rumusan masalah dari penelitian ini untuk melihat bagaimana keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehaan di rumah sakit umum haji Surabaya. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pasien keluhan yang ada dari pasien telah melalui berbagai tahap dan telah mengikuti alur yang telah dikelola terdiri atas pengelolaan keluhan dan penanganan keluhan. Mekanisme komplain berjalan dengan efektif yang ditujukan melalui aspek, *empathy,fairness* dan *accessible* dalam penanganan masuknya keluhan dan jalannya penanganan keluhan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu juga ketersediaan saluran menampung keluhan serta kesediaan, kepahaman petugas dalam menangani keluhan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sekarang terletak pada penggunaan studi deskriptif kualitatif dengan pembahasan tentang komplain, sedangkan perbedaannya terletak pada konsep yakni penelitian terdahulu membahas mengenai keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain, sedangkan penelitian sekarang menggunakan konsep analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint*. Penelitian selanjutya adalah jurnal dengan judul ***"Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD DR. SOETOMO".*** Penelitian ini dilakukan oleh Muhadi, dosen S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo pada tahun 2015. Pendekatan yang dilakukan adalah kualitatif dengan cara

mewawancarai pihak terkait yakni rumah sakit serta pasien mengenai model penanganan keluhan. Keluhan yang disampaikan umumnya secara langsung melalui tatap muka dengan petugas ataupun *customer service* rumah sakit. Sedangkan yang tidak langsung umumnya disampaikan melalui SMS pada *customer service*. Keluhan yang muncul umumnya tentang antrian di loket terutama pendaftar yang banyak, selain itu keluhan yang hadir tentang penanganan parkiran. Penyelesaian masalah melalui komunikasi yang efektif oleh bagian informasi dan *customer service* dengan berdasarkan pada keluhan yang diperoleh dari pasien. Keluhan dari instalasi rawat jalan RSUD Dr. Soetomo dilaksanakan secepat mungkin kurang dari 1x 24jam, sedangkan kasus diluar dari instalasi rawat jalan akan dilanjutkan pada tingkat yang lebih tinggi. Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yakni pada penanganan komplain, objek yang sama yakni rumah sakit namun di tempat yang berbeda serta penggunaan metode pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaannya penelitian ini hanya berfokus pada studi penanganan komplain dan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Muhadi, Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo, STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo 2016 Hal 8-16).

. Adapun hasil dari perbandingan kelima tinjauan pustaka yang ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Tahapan *handling complaint*	Media *handling complaint*	Strategi *handling complaint*
1.	Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. (Subekti, 2013)	• Penerimaan • Perekaman • Proses Respon • Penanganan • Penyelesaian	• SMS • Kotak Saran • *Email* • *Website* • Radio • Koran	• Komitmen • Akses • Keadilan • Kecepatan
2.	Aktivitas *Customer Relations* Dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Panti Rapih Yogyakarta. (Chalerensia,2017)	• Menerima • Memahami • Menganalisis • Menyelesaikan	• *Website* • Kotak Saran • Telepon • Fax • Koran • *Email*	• Dipercaya • Arahan dan perhatian penuh • Empati • Bebas dan mudah
3.	Penerapan Strategi *Public Relations* dalam Penanganan Keluhan *Customer (Handling Complaint)* Rumah Sakit JIH. (Kusuma,2011)	• *Fact Finding* • *Plamning* • *Communicating and actions* • *Evaluating*	• Komunikasi dua arah dengan mengutamakan *face to face*	• Kecepatan • Penyelesaian yang tepat
4.	Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. (Afidah, 2013)	• Penerimaan Keluhan • Konfirmasi • Pencatatan • Pencegahan • Distribusi • Koordinasi • Penyelesaian	• *Customer Service* • Kotak Saran • SMS • *Email*	• *Accessible* • *Empathy* • *Fairness* • *Responsiveness*

5.	Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo (Muhadi,2016)	• Penerimaan Keluhan • Pencatatan • Konfirmasi dokter • Konfirmasi Pelayanan Publik • Konfirmasi *Supervisor* • Kompensasi	• Media Cetak • Kotak Surat • *Website* • *Email* • *Facebook* • *Customer Service* • *Call Center*	• Komunikasi Assertif dan komunikasi efektif

F. Kerangka Teori

1. Humas

Menurut Denny Griswold dalam (Herlambang, 2010:5) *Public Relations* atau biasa lebih dikenal dengan Humas merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang hadir untuk melakukan penilaian dari sikap publik, melihat, mengumpulkan serta meneliti dari kebijakan yang sedang berlangsung baik terhadap individu maupun organisasi, selain itu juga melaksanakan serta merancang kegiatan untuk mendapatkan respon yakni pengertian dan sikap menerima dari publik. Sedangkan menurut IPRA (*International Public Relations Associations)* dalam buku (Rumanti, 2002:10) menjelaskan bahwa *Public Relations* atau humas merupakan bagian dari fungsi manajemen yang bertugas untuk membantu pelaksanaan pemeliharaan serta pembinaan dari organisasi kepada publik dengan cara melakukan pengertian komunikasi, penerimaan, dan merespon tanggapan dari opini publik. Selain itu juga memutuskan dan menjalankan tanggung jawab manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap kepentingan umum serta menunjang pemanfaatan kegiatan manajemen yang bertujuan untuk melakukan perubahaan agar terlaksana dengan efektif. Sehingga dari kedua pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang hadir untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, *good will* serta apresiasi dari publik terhadap suatu institusi atau perusahaan. Adanya humas untuk menjaga keberlangsungan antara institusi dan publik guna mencapai hubungan yang harmonis, dengan memberikan kesan yang menyenangkan sehingga akan timbul opini yang baik terhadap institusi yang akan membawa dampak baik untuk jangka panjang. Hadirnya bidang humas pada perusahaan mernurut Bertrand R.

Canfield (Muhtadi, 2015:55) dalam buku berfungsi sebagai berikut :

1. Mengabdi pada Kepentingan umum

Jika tidak menyangkut kepentingan publik , baik internal maupun eksternal, tidak mungkin akan tercipta hubungan yang meyenangkan. Sebaliknya, suatu badan ataupun perusahaan dapat sukses apabila segala tindakanya merupakan pengabdian kepada kepentingan umum.

2. Memelihara Komunikasiyang Baik

Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan humas akan mencapai keberhasilan jika ia turut bersosialisasi dengan para karyawannya selain itu juga melakukan kegiatan komunikasi tidak hanya dalam urusan pekerjaan namun juga diluar urusan pekerjaan. Misalnya dalam pelaksanaan kegiatan pertandingan olahraga, kegiatan "anjangsana" dan lain sebagainya yang terdapat kontak secara langsung antara pemimpin dan karyawan.

3. Menitikberatkan pada Moral dan Tingkah Laku yang Baik

Seorang pemimpin dalam berkatifitas juga harus memperhatikan moralitas. Wibawa seorang pemimpin akan terlihat jika ia tidak memiliki cacat moral dan tingkah laku yang buruk yang dapat membuat karyawan menjadi hormat dengan pemimpinnya.

Sehingga terdapat beberapa kewajiban atau tugas dari seorang humas yakni (OSF, 2002) :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar mengenai organisasi, tujuan dan kegiatan yang dilakukan, Semua ini disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan publik internal atau eksternal dengan memperhatikan, mengolah,

mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.

2. Seorang humas juga harus melakukan pemantauan, pengidentifikasian serta melakukan evaluasi dari tanggapan atau pendapat masyarakat. Selain itu juga melaksanakan kewajiban berupa program tanggung jawab sosial.
3. Dalam menangani citra organisasi humas tidak hanya memikirkan mengenai gedung presentasi publikasi dan lain sebagainya. Namun *point* utamanya adalah pada bagaimana organisasi dapat meraih kepercayaan, *good will* dan keterbukaan yang dapat dikontrol dan dievaluasi. Citra juga dapat dikatakan merupakan gambaran dari komponen yang kompleks.
4. Tanggung jawab sosial, sebagai instrument yang bertanggung jawab terhadap publik sendiri, internal, dan pers. Pentingnya menempatkan seluruh kelompok untuk bersifat terbuka dan jujur untuk memperoleh kepercayaan publik dan masyarakat. Sehingga penting bagi suatu organisasi untuk mempunyai kewajiban untuk pelayanan sosial yang menjadi tanggung jawab "pintu terbuka".
5. Pengetahuan menjadi kunci dalam proses komunikasi yang menghasilkan respon, sehingga fungsi komunikasi harus memasukkan pengetahuan agar tercipta kepemimpinan serta struktur organisasi yang baik.

2. *Handling Complaint*

Istilah penanganan komplain dalam bahasa inggris adalah "*handling complaint"* yang biasanya hadir karena ketidakpuasan terhadap pengalaman pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan akan memberikan reaksi yang berbeda-beda, ada yang hanya diam saja

ataupun melalukan tindakan. Terdapat tiga kategori komplain terhadap ketidakpuasan menurut Singh dalam buku (Tjiptono, 2005:236) antara lain :

1. *Voices response*

   Adanya *voice response* ditujukan pada objek yang bersifat eksternal bagi lingkaran sosial konsumen. Contoh pihak-pihak yang terkait adalah penyedia jasa, distributor, pengecer dan lain sebagainya yang tergabung dalam lingkaran konsumen. Pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelayanan yang tidak memuaskan (misalnya pengecer, distributor, pemanufaktur, dan penyedia jasa). Kemudian non aktif respon dapat dimasukan dalam kategori ini dikarenakan merupakan bagian dari cerminan perasaan penjual atau pemasar.

2. *Private response*

   Objek dalam *private respon* merupakan pihak yang memiliki hubungan kedekatan dengan konsumen. Hubungan ini memperlihatkan bahwa objek telah memiliki pengalaman secara langsung yang telah diterimanya sebagai pelayanan yang didapatkan.

3. *Third-party response*

   Bagian dari *third-objek* ini adalah pihak yang tidak memiliki hubungan secara langsung merasakan ketidakpuasan. Contoh pihaknya seperti instansi eksternal surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum dan sebagainya yang dapat melakukan protes secara hukum.

Adanya keluhan yang diperoleh dari *customer* perlu ditangani secepatnya guna mencegah sebagai pemicu adanya krisis, berikut merupakan beberapa upaya untuk menunjang langkah penanganan *complaint* (Tjiptono, 2005) diantaranya :

1. Pelaksanaan aktivitas seleksi tenaga kerja, penentuan, pelatihan dan melancarkan program promosi.

2. Mengarahkan karyawan melakukan pemulihan layanan secara keseluruhan agar tercipta keunggulan struktur organisasi.
3. Secara aktif menerima dan menjadi wadah atas keluhan-keluhan konsumen untuk penyempurnaan proses jasa.
4. Mengukur biaya ketidak puasan pelanggan secara primer dan sekunder, kemudian menyusun penyesuaian investasi dari pengukuran tersebut.
5. Melakukan pemberdayaan karyawan untuk pemulihan layanan dan pengambilan keputusan yang tepat.
6. Menjadi pihak yang melancarkan saluran komunikasi antara konsumen dan manajer.
7. Memberikan apresiasi kepada setiap karyawan yang membantu kelancaran program dalam institusi.
8. Membuat strategi bisnis perusahaan yang baik untuk pelayanan dan pemulihan layanan institusi.
9. Terjadinya program pemulihan layanan yang efektif didukung dengan adanya komitmen yang menjadi manajemen puncak yaitu "melakukan segala sesuatu secara benar sejak pertama kali".

Dalam melakukan langkah-langkah penanganan komplain terdapat beberapa teknik yang perlu untuk diperhatikan bagi seseorang yang menangani komplain dari *customer* dalam buku (Kartajaya, 2009:99) sebagai berikut :

1. *Listen*

Sebagai proses penerimaan informasi atau keluhan yang disampaikan dengan memperlihatkan sifat simpatik dan melakukan *eye contact.*

2. *Clarify*

Proses konfirmasi untuk menjamin pelapor keluhan yang disampaikan telah dipahami dengan baik.

3. *Explain*

Proses penjelasan atas penyebab kegagalan yang terjadi hingga pengunjung mendapatkan pengalaman layanan yang buruk.

4. *Apologize*

Permintaan maaf sebagai tanggung jawab secara psikologis kepada pengunjung atas layanan buruk yang diterima.

5. *Agree*

Pengajuan solusi sebagai pembenahan atas kegagalan yang tentunya tidak menyalahi kebijakan dan memperbaiki hubungan.

6. *Take Action*

Pelaksanaan solusi yang telah disepakati dengan harapan dapat menciptakan kepuasan antar kedua belah pihak.

3. Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan merupakan bagian dari fungsi perbandingan antara kinerja yang dilakukan dengan harapan seseorang, dengan kata lain kepuasan adalah tingkat harapan yang telah dibandingkan dengan pengalaman yang pernah didapatkan. (Herlambang, 2010:81) Sedangkan pada kajian literature kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote dalam buku (Tjiptono, 2005) mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama 30tahun. Namun secara singkat kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: respons menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.

Sehingga pada umumnya kepuasan pelanggan berpengaruh besar bagi institusi maupun perusahaan dalam menaikkan citra positif. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan salah satu *stakeholder* yang juga mempunyai sebagai aset dalam menaikkan citra positif pada publik.

Pengukuran kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena merupakan *feedback* dan masukan dari pengembangan serta implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien. Terdapat 4 metode dalam mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut (Sunyoto, 2014) :

a. Sistem keluhan dan sasaran

   Perusahaan ataupun organisasi yang berpusat pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan sarannya. Penyediaan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines.*

b. Ghost Shopping

   Ghost Shopping merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh institusi untuk memperoleh *honest review* dengan cara menyusupkan karyawan menjadi konsumen dan melakukan identifikasi yang sesuai dengan tujuan institusi.

c. *Lost Customer Analysis*

   Cara yang dilakukan institusi untuk mendapatkan perhatian konsumen yang telah berhenti melakukan pembelian. Hal ini didapatkan dari evaluasi yang dilakukan oleh institusi tentang faktor kesalahan yang terjadi. Sudah selayaknya perusahaan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli ataupun telah berpindah pemasok agar dapat memahami memahami penyebab terjadinya. Bukan hanya dengan *exit interview* yang diperlukan namun juga *customer lossrate* yang menunjukan kegagalan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

   Pada umumnya penelitian kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, dapat melalui pos,

telepon, ataupun wawancara survey perusahaan untuk memperoleh *feedback* secara langsung dari pelanggan dan sebagai tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap pelanggannya.

Umumnya pelanggan yang membeli sebuah produk atau jasa karena membutuhkannya. Setelah mendapatkan pelayanan yang dianggap memuaskan pelanggan biasanya akan bercerita kepada lingkungan terdekatnya mengenai pengalaman dalam mendapatkan pelayanan yang secara tidak sadar ia telah ikut dalam memasarkan pelayanan tersebut pada orang lain. Pada pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah menggunakan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang diatur pada UU Nomor 25 Tahun 2004 dengan menggunakan 14 indikator yang telah ditentukan sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja yakni prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan,kesopanan dan keramahan petugas kewajaran biaya pelayanan kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, serta kenyamanan lingkungan,keamanan pelayanan.

4. ANALISIS SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu alat yang digunakan untuk menganalisis suatu kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman dalam perusahaan. Manfaat dari SWOT dapat menjadi sebuah evaluasi melihat sejauh mana perkembangan yang telah ada ataupun berpotensi untuk mengancam perusahaan. (Sabariah, 2016)

G. METODE PENELITIAN

1. **Jenis Penelitian dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Deskriptif merupakan metode yang diterapkan karena akan banyak menggunakan berbagai sumber data yang dapat diteliti, menganalisis, dan menjelaskan secara komprehensif dari berbagai aspek individu, kelompok, program dan organisasi yang telah mengalami peristiwa tertentu dan telah tersistematis. Metode penelitian menurut Moleong dalam buku (Ruslan, 2013:220) mengatakan bahwa dalam pengumpulan data melalui cara survey yang menggunakan instrumen atau wawancara, pengamatan *(observasi)* dan penelaahan dokumentasi *(documentary historical).*

Penelitian kualitatif bertujuan mendapatkan pemahaman dengan bersifat umum terhadap kenyataan sosial dengan berawal dari perspektif partisipan terlebih dahulu. Sehingga pemahaman tidak didapatkan di awal penelitian, melainkan diperoleh setelah melakukan analisis dari adanya kenyataan sosial yang menjadi fokus dari penelitian yang kemudian ditarik kesimpulan yakni pemahaman mengenai kenyatan-kenyatan.

2. **Waktu & Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober hingga bulan Desember. Lokasi penelitian dilakukan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yang bertempat di Jl. Raya Tanawangko No. 56, Kota Manado, Sulawesi Utara.

3. **Narasumber Penelitian**

Narasumber dalam penelitian ini adalah staff hukormas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dan beberapa pasien dan pengunjung.

Staff Hukormas :

1. Dra. Grace J. Lantang
2. Awaluddin S. Madnawi, S.Sos
3. Ronaldo Lumi, SH. MH

Pasien & Pengunjung

1. Argo Sangkay (Mantan Camat Malalayang)
2. Destinus Kalibato (Suami pasien operasi *obgyn)*

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari sumbernya langsung dengan terlebih dahulu melakukan penelitian langsung di lapangan atau bisa disebut sumber dari data primer diperoleh langsung dari objek penelitian. Dalam pengumpulan data-data primer, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara *(In-Depth Interview)*

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek) yang dapat dilakukan dengan tatap muka *(face to face interviews)* dan melalui saluran telepon *(telephone interviews)* (Ruslan, 2006).

Wawancara yang dilakukan akan berkaitan dengan penelitian yakni membahas tentang strategi *handling complaint* dalam meningkatkan kepuasan pasien yang kemudian setelah melakukan wawancara dengan pihak yang kredibel maka peneliti akan melakukan transkrip dari data hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari bahan kepustakaan yang diperoleh dari objek penelitian, informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.

c. Analisis Data

Data yang telah terkumpulkan dari hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif yakni mengolah data kualitatif. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yakni dengan menjelaskan dari sebuah

fenomena yang muncul di kehidupan sosial masyarakat yang kemudian di uraikan secara sistematis dari keseluruh elemen yang bersifat kualitatif. Adapun tahapan teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2012:247) yaitu :

a. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses dari penyeleksian, perangkuman,serta pemfokusan terhadap hal yang pokok dalam data yang ditemukan. Sehingga akan memberikan gambaran secara jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian data

   Dalam penelitian kualitatif, penyajian data disusun untuk menarik kesimpulan atau pengambilan tindakan dalam bentuk yang mudah untuk dibca.

c. Menarik Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan adalah proses akhir yang menuntut peneliti untuk mengerti dan paham dari hasil data yang didapatkan agar informasi secara keseluruhan mudah dimengerti dan memperlihatkan tujuan serta sebab akibat utama dalam penelitian.