

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM
MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT
HANDLING MANAGEMENT*)
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANGKA SELATAN)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana

Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)



Disusun Oleh

ANNISA DWIRAHMA

07031281924080

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**"IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM MANAJEMEN
PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT*)
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANGKA SELATAN)"**

Skripsi

Oleh:

ANNISA DWIRAHMA

07031281924080

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal 27 Desember 2022

Pembimbing :

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP.199410112022031009

Penguji :

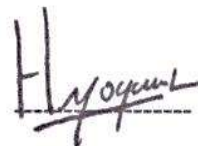
Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP.199309052019032019

Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom
NIK. 1671073105790009

Tanda Tangan



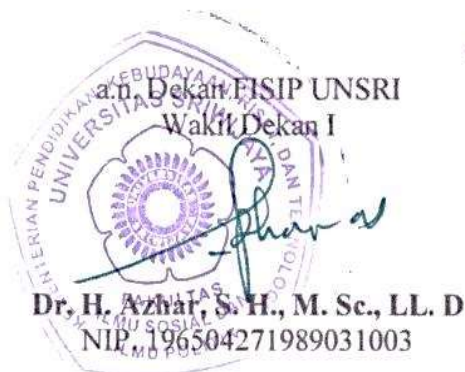
Tanda Tangan




Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. H. Azhar, S.H., M. Sc., LL. D
NIP. 196504271989031003



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001



HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**"IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM
MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING
MANAGEMENT*) (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BANGKA SELATAN)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Annisa Dwirahma

07031281924080

Pembimbing I

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

Tanda Tangan



Tanggal

20 Desember 2022

Pembimbing II

2. M. Hidayatul Ilham, S.Ip., M.I.Kom

NIP. 199410112022031009



20 Desember 2022



Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Dwirahma
NIM : 07031281924080
Tempat dan Tanggal Lahir : Sungailiat, 16 Maret 2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi *Customer Relations* Dalam Manajemen Penanganan Keluhan (*Complaint Handling Management*) (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 20 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Annisa Dwirahma

NIM. 07031281924080

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT segala rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi berjudul “Implementasi *Customer Relations* Dalam Manajemen Penanganan Keluhan (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerag Bangka Selatan)” ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi.


Dalam penyusunan Skripsi ini, tentu penulis tidak terlepas dari bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu:

1. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSEC. selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan juga Dosen Pembimbing Utama Skripsi
5. Bapak M. Hidayatul Ilham, S.Ip., M.I.Kom.selaku Dosen Pembimbing Pembantu Skripsi,
6. Seluruh karyawan/staf Administrasi FISIP Universitas Sriwijaya.

7. Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Bapak dr. Muhamad Fauzan selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.
9. Bapak dr. Agus Lamasi selaku ketua Tim Manajemen Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan
10. Ibu Ns. Miswati, S.Kep selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan
11. Ibu Elti Zahrina, SKM selaku Koordinator Pelayanan dan Penunjang Medik di RSUD Bangka Selatan
12. Ibu Fitriyanti, SKM selaku Tim Manajemen Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.
13. Ibu Hartina dan Bapak Apo selaku informan pendukung dalam pembuatan Skripsi.
14. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Univeristas Sriwijaya Kampus Bukit Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan perhatian yang sangat besar kepada penulis selama dalam penyusunan Skripsi ini.
15. Ayu Trisnadewi dan Putri Riska Pracilia sahabat saya yang telah menemani, membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini,
16. Febby Amalia Putri, Lydia Azzahro Silparensi dan Ahmad Syarif sahabat saya yang memberikan dorongan dan motivasi dari awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini,

Skripsi ini mungkin masih jauh dari kata kesempurnaan, namun penulis harap dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Palembang, 19 Desember 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name.

Annisa Dwirahma

NIM. 07031281924080

MOTTO

"Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena "Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya."

(QS At-Thalaq: 3)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

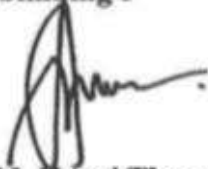
1. Kedua orang tua saya
2. Saudara saya
3. Sahabat-sahabat saya
4. Almamater Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "**Implementasi *Customer Relations* Dalam Manajemen Penanganan Keluhan (*Complaint Handling Management*) (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan)**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *customer relations* dalam proses manajemen penanganan keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahapan *public relations* menurut Cutlip, Center dan Broom yaitu definisi masalah, perencanaan dan program, pengambilan tindakan dan komunikasi serta evaluasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis wawancara, hasil observasi dan studi dokumentasi dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan, dalam melakukan implementasi *customer relations* dalam manajemen penanganan keluhan, RSUD Bangka Selatan melakukan definisi masalah melalui pengumpulan data melalui laporan langsung, kotak saran dan sms. Perencanaan dan program dibuat dengan mempertimbangkan dampak dan situasi yang terjadi, selanjutnya tindakan dan komunikasi dilakukan dengan pedoman komunikasi yang baik. Evaluasi dilaksanakan dengan melakukan pemantauan di media massa dan komunikasi langsung kepada pasien.

Kata Kunci : RSUD, Keluhan, *Customer*, *Public Relations*, Manajemen.

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

Pembimbing II



M. Hidayatul Ilham, S.Ip., M.I.Kom

NIP. 199410112022031009

Palembang, 20 Desember 2022

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This study entitled "Implementation of Customer Relations in Complaint Handling Management (Case Study at the Regional General Hospital of South Bangka)". This study aims to find out how customer relations is implemented in the management process of handling complaints at the South Bangka Regional General Hospital. The theory used in this study is the stages of public relations according to Cutlip, Center and Broom, namely problem definition, planning and programming, action taking and communication and evaluation. The method used in this study is interview analysis, observation results and documentation studies using a descriptive approach. The results of this study indicate that in implementing customer relations in complaint handling management, the South Bangka Hospital defines the problem through data collection through direct reports, suggestion boxes and SMS. Planning and programs are made taking into account the impacts and situations that occur, then actions and communications are carried out with good communication guidelines. Evaluation is carried out by monitoring in the mass media and direct communication with patients.

Keywords: Hospital, Complaints, Customer, Public Relations, Management.

Supervisor I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Supervisor II

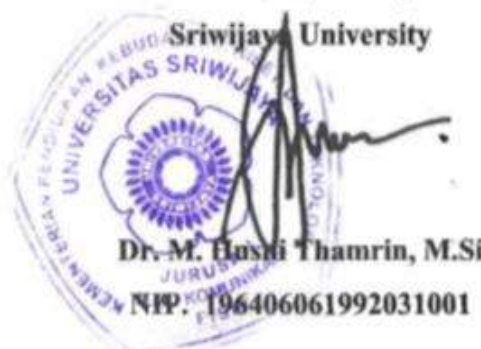


M. Hidayatul Ilham, S.Ip., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Palembang, 20 December 2022

Head of the Department of Communication Sciences

Department of Communication Sciences, Faculty of Social and Political Sciences

Sriwijaya University

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>MOTTO</i>	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Customer Relations</i>	12
2.1.2 <i>Public Relations</i> (Hubungan Masyarakat)	15
2.1.3 Manajemen Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling Management</i>)	17
2.2 Kerangka Teori	20
2.4 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	47

3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Definisi Konsep.....	48
3.2.1 Manajemen Penanganan Keluhan	48
3.2.2 <i>Customer Relations</i>	48
3.2.3 <i>Public Relations</i> (Hubungan Masyarakat)	49
3.3 Fokus Penelitian	49
3.4 Unit Analisis.....	51
3.5 Informan Penelitian	51
3.5.1 Kriteria Informan	52
3.5.2 <i>Key Informant</i>	52
3.5.3 Informan Pendukung.....	53
3.6 Sumber Data	53
3.6.1 Data primer.....	53
3.6.2 Data Sekunder	53
3.7 Teknik Pengumpulan Data	54
3.7.1 Wawancara Mendalam.....	54
3.7.2 Observasi.....	54
3.7.3 Studi Dokumentasi.....	55
3.8 Teknik Keabsahan Data	55
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	58
4.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.....	58
4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangka Selatan.....	58
4.3 Struktur Organisasi	59
4.4 Gambaran Umum Manajemen Keluhan di RSUD Bangka Selatan	59
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL	63
5.1 Definisi Masalah (<i>Defining the Problem</i>)	65
5.1.1 Media Pengumpulan Informasi Keluhan	65

5.1.2 Metode Analisis Keluhan.....	69
5.1.3 Analisis Situasi Pasca Adanya Keluhan.....	72
5.2 Perencanaan dan Program.....	74
5.2.1 Kriteria Pemilihan Staf Pada Tim Manajemen Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	74
5.2.2 Tujuan dan Fungsi Pelaksanaan Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	77
5.2.3 Penentuan Skala Prioritas Dalam Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	80
5.2.4 Pemilihan Strategi Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	86
5.3 Pengambilan Tindakan dan Komunikasi.....	89
5.3.1 Alur Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	90
5.3.2 Strategi Komunikasi Dalam Menghadapi <i>Customer</i> oleh RSUD Bangka Selatan Dalam Manajemen Penanganan Keluhan.....	92
5.3.2.1 Penerapan Konsep ATLU (<i>Asking, Telling, Listening</i> dan <i>Understanding</i>) Untuk Meredam Kemarahan Pelanggan.....	93
5.3.2.2 Hal Yang Harus Dihindari Dalam Komunikasi Pada Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	99
5.3.3 Fasilitas Penunjang Manajemen Penanganan Keluhan.....	101
5.3.4 Peran Media Dalam Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	103
5.4 Evaluasi.....	106
5.5 Hasil Pembahasan	110
BAB VI PENUTUP	119
6.1 Kesimpulan	119
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Keluhan yang Diterima RSUD Bangka Selatan dalam 6 Bulan Terakhir	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Bangka Selatan	59
Gambar 5.1 Website RSUD Bangka Selatan.....	67
Gambar 5.2 <i>Form</i> Pengajuan Keluhan/Saran	68
Gambar 5.3 Contoh <i>Fishbone</i> Diagram Sebab Akibat Ketidakpuasan Terhadap Layanan Kesehatan	70
Gambar 5.4 Rekap Grading Keluhan April 2021-Agustus 2022	85
Gambar 5.5 Alur Manajemen Penanganan Keluhan di RSUD Bangka Selatan .	90
Gambar 5.6 Standar Fasilitas Ruangan Manajemen Keluhan	101
Gambar 5.7 Ruangan Manajemen Keluhan.....	102
Gambar 5.8 Kerjasama RSUD Bangka Selatan Dengan Media Massa.....	104
Gambar 5.9 Sosial Media Instagram RSUD Bangka Selatan.....	105
Gambar 5.10 Keberhasilan Penanganan Keluhandi RSUD Bangka Selatan Periode April 2021- Agustus 2022.....	106
Gambar 5.11 Berita Lanjutan Kritik Terhadap Layanan di RSUD Bangka Selatan	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemetaan Kritik Terhadap RSUD Bangka Selatan di Media Massa.....	2
Tabel 1.2 Daftar Kunjungan Poli RSUD Bulan September	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	49
Tabel 4.1 Landasan Hukum Yang Digunakan Manajemen Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	61
Tabel 5.1 Kualifikasi SDM Tim Manajemen Keluhan di RSUD Bangka. Selatan	75
Tabel 5.2 Distribusi Ketenagakerjaan Dalam Tim Manajemen Keluhan di RSUD Bangka Selatan.....	76
Tabel 5.3 <i>Grading</i> Keluhan di RSUD Bangka Selatan	80

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana yang menjalankan fungsi untuk menjalankan usaha yang berkaitan dengan kesehatan penunjang hingga kesehatan tingkat rujukan. Di era globalisasi membentuk pola pikir masyarakat yang lebih maju, hal ini mendorong tuntutan akan peningkatan pelayanan kesehatan. Dalam jurnal yang berjudul "*The Impact of Quality on Demand for Outpatient Service in Cyprus*" oleh Hansin, Winnie dan Hsio (2004) mengatakan jika meningkatkan mutu pelayanan yang berkelanjutan adalah kunci dalam menyikapi kebutuhan masyarakat di era globalisasi. Hal tersebut menunjukkan jika animo masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang mana masyarakat modern cenderung menekankan penyediaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan sistem "*one step quality service*", yang berarti sistematis pelayanan kesehatan terhadap segala kebutuhan pasien mampu disediakan secara cepat, mudah, akurat, berkualitas dan juga besaran biaya yang terjangkau. Maka dari itu, untuk menyikapi fenomena ini, rumah sakit yang merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut mampu menyediakan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan dan harapan dari masyarakat, yang meliputi bidang medis, non medis serta fasilitas-fasilitas lainnya yang terkait dengan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.

Tabel 1.1 Pemetaan Kritik Terhadap RSUD Bangka Selatan di Media Massa

Tanggal Berita	Kritik	Sumber Berita
16 Maret 2022	Pelayanan RSUD lamban dan ketidakhadiran tenaga kesehatan	beritabangka.com
3 Agustus 2022	Pasien dibiarkan lontang-lantung selama 5 hari dan ketidakhadiran dokter terkait.	sekilasindonesia.id
23 Agustus 2022	Keluhan terhadap RSUD terkait tidak optimalnya penyelenggaraan program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.	lintasbabel.id
24 Agustus 2022	Kesalahan prosedur dalam pelayanan kesehatan dan ketidakterersediaan obat terhadap seorang pasien.	babel.tribunnews.com
9 September 2022	Kritik pasien atas pemasangan CCTV di ruang rawat inap.	okeyboz.com

(Sumber : diolah peneliti pada 7 November 2022)

Pada tabel 1.1 dapat diamati jika RSUD Bangka Selatan kerap menerima kritik dari masyarakat di media massa. Kritik tersebut memberikan pengaruh negatif bagi citra instansi tersebut di masyarakat. Permasalahan dalam operasional sebuah instansi merupakan hal yang sangat umum terjadi, maka dari itu setiap instansi memiliki mekanisme penyelesaian masalahnya tersendiri yang sesuai dengan kondisi dan iklim yang ada pada instansi tersebut. Namun, penelitian

BAPPENAS pada tahun 2010 dalam buku " *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*" yang mengatakan bahwasannya penyelenggara pelayanan publik di Indonesia memiliki sistem penanganan keluhan yang minim dan lemah. Penilaian ini didasarkan pada masih banyak instansi penyelenggara pelayanan publik yang belum memiliki SOP yang jelas untuk menyikapi keluhan yang datang dari masyarakat.

Manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) merupakan bentuk komunikasi yang terjadi antara instansi atau organisasi dengan pelanggan yang isinya berupa masukan, kritik, saran dan keluhan yang dialami oleh pelanggan yang disampaikan kepada pihak instansi atau organisasi terkait. Manajemen penanganan keluhan merupakan perwujudan dari komunikasi dua arah, dimana interaksi terjadi berdasarkan keluhan pelanggan terhadap layanan produk atau jasa yang disediakan oleh sebuah instansi, kemudian instansi terkait memberikan tanggapan berupa respon yang mampu menjawab dan memberikan solusi atas keluhan yang diajukan.

Alur penyampaian keluhan atau keluhan kepada suatu instansi pada umumnya memiliki beberapa metode. Metode yang digunakan untuk menyampaikan keluhan atau keluhan tergantung dari bagaimana instansi terkait menyiapkan media penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggannya. Tiap instansi juga mempunyai SOP yang berbeda pula dalam menerapkan mekanisme manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*).

Manajemen penanganan keluhan merupakan sebuah fungsi yang melibatkan langsung pasien sebagai pelanggan dalam prosesnya. Dimana manajemen penanganan keluhan ini merupakan sebuah jembatan antara penyatuan

ketercapaian realitas dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan oleh instansi terkait. Dalam manajemen penanganan keluhan terdapat kritik yang langsung disampaikan oleh pasien yang ditujukan kepada instansi terkait untuk diselesaikan dan diberikan solusi atas masalah tersebut.

Dalam rangka mencapai keberhasilan dari penerapan solusi yang diciptakan melalui proses manajemen penanganan keluhan, solusi tersebut perlu dikomunikasikan kepada pelanggan yang mengajukan keluhan serta kepada masyarakat dengan efektif. Proses komunikasi yang dilakukan oleh instansi terkait membutuhkan peran *public relation* atau humas di dalamnya. Salah satu fungsi utama dari humas dalam instansi ini, ialah menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan *customer relation*. Manajemen penanganan keluhan merupakan upaya dari instansi terkait untuk menerapkan *customer relation*, dimana melalui penerapan *customer relations* ini dapat menyelamatkan citra instansi dari kerusakan serta dapat menjadi batu loncatan bagi instansi untuk meningkatkan citranya di masyarakat. Maka dari itu, usaha untuk menciptakan *customer relationship* sangat penting di dalam sebuah instansi

Tabel 1.2 Daftar Kunjungan Poli RSUD Bulan September

Jenis Poli	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Kunjungan
Penyakit Dalam	4 hari	320 pasien
Anak	6 hari	360 pasien
Kebidanan	6 hari	360 pasien
Bedah	6 hari	120 pasien
Umum	6 hari	48 pasien
TOTAL KUNJUNGAN	1.208 pasien	

(Sumber : RSUD Bangka Selatan, 2022)

RSUD Bangka Selatan adalah salah satu penyelenggara layanan kesehatan yang memainkan fungsi penting dalam penyediaan fasilitas kesehatan tingkat rujukan. Berdasarkan tabel 1.2 RSUD Bangka Selatan yang merupakan rumah sakit tipe C mendapatkan kunjungan poli ribuan pasien setiap bulannya. Diantara ribuan pasien tersebut tentu memiliki kebutuhan yang berbeda serta tingkat harapan terhadap pelayanan yang berbeda pula. Hal tersebut menyebabkan penanganan yang diberikan berbeda. Untuk itu, RSUD Bangka Selatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan harus mampu menyediakan hal-hal tersebut untuk memberikan penanganan yang tepat berdasarkan peraturan kesehatan dan keselamatan yang sudah ditentukan. Berpedoman pada undang-undang RI No. 44 tahun 2009 yang mengatakan jika rumah sakit yang berperan sebagai instansi penyelenggara pelayanan kesehatan mempunyai wewenang untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan perseorangan secara optimal melalui penyediaan rawat jalan, rawat inap serta unit gawat darurat (UGD). Untuk itu RSUD Bangka Selatan harus mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Apabila terjadi ketidakpuasan akan layanan kesehatan akan berakibat pada keluhan atau keluhan terhadap instansi.

Keluhan yang dibuat oleh masyarakat merupakan bentuk dari kekecewaan dan ketidakpuasan masyarakat pada layanan kesehatan. Semua keluhan terhadap pelayanan RSUD Bangka Selatan diketahui atau didapatkan melalui tiga cara, *pertama* melalui kotak saran yang sudah telah disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Bangka Selatan, *kedua* menyampaikan langsung keluhan kepada manajer keluhan, lalu yang *terakhir* mengangkat isu mengenai keluhan di media sosial dan media masa. Semua Keluhan yang masuk ini harus segera diselesaikan oleh RSUD

Bangka Selatan serta membuat rencana untuk mengantisipasi hal serupa di masa depan agar nama baik instansi tidak tercoreng.

Untuk mengatasi segala keluhan yang masuk, RSUD Bangka Selatan tim khusus yang bertugas sebagai tim yang menangani keluhan. Tim tersebut dinamakan dengan tim manajemen keluhan (*handling complaint*). Melalui tim ini akan menampung segala keluhan yang masuk baik melalui kotak saran, penyampaian keluhan secara langsung ataupun keluhan yang didapatkan di media sosial dan media massa. Setelah menampung keluhan dari berbagai sumber, nantinya keluhan tersebut akan disampaikan pada saat rapat manajemen di RSUD Bangka Selatan. Tim Penanganan Keluhan ini merupakan tim yang dibentuk pada bulan Januari tahun 2021. Secara garis besar tugas dari komite PMKP adalah melakukan penyusunan program, monitoring, memandu, melakukan koordinasi, mengkomunikasi, mensosialisasikan segala hal yang berkaitan dengan program, regulasi dan tindak lanjut atas segala keluhan atau keluhan yang ditujukan kepada RSUD Bangka Selatan yang dimaksudkan untuk membangun peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

Pembentukan tim penanganan keluhan ini merupakan suatu upaya dari RSUD Bangka Selatan dalam mewujudkan alur atau SOP dalam manajemen keluhan (*complaint handling*) yang jelas untuk mewujudkan sistem "*one step quality service*" atau pelayanan satu pintu yang memudahkan mekanisme dari manajemen penanganan keluhan. Melalui pembentukan komite ini RSUD Bangka Selatan berharap mampu untuk memberikan solusi atas keluhan pasien dengan lebih tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan layanan. Manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) merupakan hal yang sangat harus

dimaksimalkan oleh penyelenggara layanan kesehatan seperti rumah sakit untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal.

Gambar 1.1 Laporan Keluhan yang Diterima RSUD Bangka Selatan dalam 6 Bulan Terakhir

**LAPORAN KOMPLAIN / KELUHAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RSUD KAB. BANGKA SELATAN
BULAN JANUARI - JUNI TAHUN 2022**

NO	TANGGAL	PERHAL	PENYELESAIAN	KETERANGAN
1	13 Januari	Pasien an. Sarpan komplain ke BPJS langsung dikarenakan disuruh membeli obat (Combivent, Symbicort)	Dicak kebagian farmasi terkait stok obat dan setelah dicak obat tersebut memang kosong baik di apotek maupun di gudang farmasi. Dari pihak rs sudah mencoba untuk menghubungi pasien agar dapat menjelaskan hal yang sebenarnya tapi si pasien sudah tidak terima lagi penjelasan dari petugas	
2	17 Januari	Pasien an. Nadiyah merupakan pasien BPJS dan komplain karena disuruh membeli obat ketocid	Sudah coba dijelaskan oleh petugas rs bahwa obat ketocid memang termasuk obat diluar tanggungan BPJS jadi kalau diresepkan obat tersebut berarti pasien harus membeli	
3	17 Januari	Pasien an. Amelia merupakan pasien BPJS komplain dikarenakan disuruh membeli obat Pct dan macobalamin	Sudah dijelaskan kepada pasien bahwa obat tersebut memang lagi kosong baik di apotek maupun di gudang farmasi	
4	7-Feb	Pasien depatokong merupakan pasien bpjs komplain dikarenakan disuruh membeli obat furosemid, elupumol, ketocid	Sudah dijelaskan kepada pasien bahwa obat tersebut memang lagi kosong baik di apotek maupun di gudang farmasi	
5	10-Feb	Pasien anak sudah janji USG dan pasien pun sudah pases tapi doktama tidak ada kemudian besoknya disuruh datang lagi dan harus manganti lema, akhirnya orang tua pasien memutuskan untuk pulang	Sudah dijelaskan kepada pasien dan sudah disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi	dr. Budi Rahmana, Sp. Rad
6	17 Februari	Pasien anak DBO di rawat trap di ruang Nuri dan disarankan DPJP untuk USG karena dokter tidak ada maka disarankan usg nya hari berikutnya lagi, tapi ditunggu tunggu dokternya belum datang juga dan orang tua si pasien pun menjadi penik dan sampai komplain di poli	Sudah dijelaskan oleh kapru nuri dan sekitar jam 11.00 wib dokter pun datang dan pasien langsung di USG	dr. Budi Rahmana, Sp. Rad
7	4 Maret	Pasien kebidanan komplain karena sudah sampai jam 09.45 wib dokternya belum datang juga	Sudah dijelaskan oleh reisten dr kebidanan dan kandungan	dr. Aris, SpOG
8	5 Maret	Pasien kebidanan komplain karena sudah sampai jam 10.00 wib dokternya belum datang juga	Sudah dijelaskan oleh reisten dr kebidanan dan kandungan	dr. Aris, SpOG
9	24 Mei	Pasien an. Sutar daftar jam 07.06 ke poli penyakit dalam sampai jam 11.30 wib dokter belum juga datang	Sudah dijelaskan oleh reisten dr penyakit dalam	dr. Hottan, SpPd
10	24 Mei	Pasien an. Hartina daftar jam 09.00 wib ke poli penyakit dalam sampai jam 11.30 wib dokter belum juga datang	Sudah dijelaskan oleh reisten dr penyakit dalam	dr. Hottan, SpPd

Toboli, 15 Juni 2022
Koord. Pk. Pasien
[Signature]
Fitriani, SKM
NIP. 19840625 201001 2 032

[Signature]
Mawardi
Kep. Pk. Pasien
NIP. 1982105 201001 2 031

(Sumber: RSUD Bangka Selatan, 2022)

Pada data yang disajikan di gambar 1.3 dapat diamati, RSUD Bangka Selatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat kerap berhadapan dengan keluhan dari pasien, baik keluhan ringan hingga berat yang berpotensi merusak nama baik instansi. Keluhan yang masuk tersebut umumnya memiliki konteks masalah seperti yang terdapat dalam gambar 1.3 terkait laporan keluhan yang diterima oleh RSUD Bangka Selatan seperti, waktu tunggu pasien yang lama sehingga mengakibatkan kondisi pasien drop; ketidakhadiran dokter yang bertugas

sesuai jadwal; ketidaksiapan obat-obatan untuk pasien; alur atau sistem asuransi kesehatan BPJS yang dipersulit oleh pihak rumah sakit sehingga pihak keluarga pasien mengalami kendala pada administrasi; ketidaksiapan unit mobil *ambulance* di rumah sakit dalam situasi darurat; petugas dan staf di rumah sakit tidak ramah serta fasilitas kesehatan dan penunjang yang mana hal tersebut tidak sejalan pada fungsi utama rumah sakit sebagai badan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keluhan tersebut akan menjadi masalah yang serius bagi instansi terkait, jika permasalahan tersebut telah sampai ke media massa. Keluhan atau keluhan yang masuk ini harus diatasi dengan baik oleh pihak rumah sakit dengan menggunakan SOP yang jelas dan transparan, karena jika keluhan ini hanya dibiarkan saja maka akreditasi RSUD Bangka Selatan akan dipertanyakan oleh masyarakat dengan risiko terburuknya akan terjadi penurunan akreditasi.

Dalam proses manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) di RSUD Bangka Selatan ini bukanlah merupakan proses yang sederhana. Dalam proses penanganannya sendiri merupakan sebuah proses yang kompleks dan panjang karena harus melibatkan dan melakukan koordinasi dengan banyak pihak, selain itu dalam proses penanganan keluhan ini juga harus menyusun skema sebab akibat dan melakukan skema pembuatan solusi dengan melihat dampaknya.

RSUD Bangka Selatan yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, tiap tahunnya terus melakukan progres dalam melakukan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanannya. Misalnya dengan melakukan peningkatan infrastruktur melalui pembuatan dan perbaikan fasilitas-fasilitas penunjang di rumah sakit seperti ruang tunggu dan kamar inap, penambahan alat-alat medis baru.

Selain melakukan peningkatan di infrastruktur, RSUD Bangka Selatan juga melakukan inovasi non-infrastruktur misalnya melalui pembentukan sistem baru. Pembentukan Tim Manajemen Keluhan merupakan salah satu upaya dari RSUD Bangka Selatan dalam melakukan peningkatan layanannya dalam bidang non-infrastruktur. Dengan melakukan pembentukan tim penanganan keluhan ini, pihak RSUD Bangka Selatan mengharapkan proses manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) yang terjadi di RSUD Bangka Selatan dapat lebih terarah dan tepat sasaran, sehingga mampu menjawab kritik dan keluhan dari pihak pasien. Jawaban atas kritik dan keluhan ini dapat menjadi sarana bagi pihak RSUD Bangka Selatan dalam mengoptimalkan layanannya.

Ketika melakukan wawancara awal dengan pihak RSUD Bangka Selatan, ditemukan fakta jika RSUD Bangka Selatan yang menjadi objek penelitian ini tidak memiliki staf ataupun bagian yang bertugas sebagai humas dalam instansi. Sebagaimana yang diketahui jika peran humas dalam sebuah instansi sangat penting. *Customer relations* adalah tugas penting yang harus dilakukan oleh humas dalam sebuah instansi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya jika dalam proses manajemen penanganan keluhan dalam prosesnya melibatkan banyak pihak, salah satunya ialah dengan pihak pelanggan. Dalam hal inilah *customer relation* memainkan peran pentingnya.

Dilatarbelakangi dengan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Bangka Selatan ini. Alasan mengapa peneliti tertarik melakukan penelitian ini adalah karena peneliti melihat adanya dua permasalahan dalam fenomena ini. *Pertama*, terjadinya perubahan sistem dalam manajemen penanganan keluhan di RSUD Bangka Selatan dengan adanya

pembentukan tim Manajemen Keluhan. *Kedua*, belum adanya humas dalam instansi yang menjalankan fungsi *customer relations* dengan sistematis. Melihat latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk penulis, disaat instansi terkait sudah mulai berkembang dan mendapatkan sorotan dari media massa terkait dengan pelayanannya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan *customer relations* diterap yang dilakukan oleh RSUD Bangka Selatan dalam proses manajemen penanganan keluhan. Melalui penelitian ini, akan diketahui apasaja upaya RSUD Bangka Selatan dalam membangun *customer relations* dalam proses manajemen penanganan keluhan tanpa adanya humas dalam instansi serta menganalisis apakah upaya tersebut efektif dilaksanakan. Dengan penelitian ini, peneliti akan mencoba mengaitkan teori-teori komunikasi seperti *customer relation* dan komunikasi dua arah dengan manajemen penanganan keluhan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi *customer relations* dalam proses manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) pasien di RSUD Bangka Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam bagaimana implementasi *customer relations* dalam proses manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) pasien di RSUD Bangka Selatan?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan kajian ilmu komunikasi tentang bagaimana implementasi dan keterkaitan teori-teori ilmu komunikasi dalam manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) secara lebih lanjut. Selain itu dapat menjadi nilai tambah dalam pengetahuan ilmiah, khususnya mengenai penanganan keluhan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Bangka Selatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh RSUD Bangka Selatan dalam mengembangkan strategi manajemen penanganan keluhan (*complaint handling managemet*) serta meningkatkan pelayanan melalui perbaikan terhadap mekanisme manajemen penanganan keluhan (*complaint handling managemet*) berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian.
2. Bagi peneliti, dapat secara langsung mengetahui bagaimana penerapan teori-teori dalam ilmu komunikasi dalam praktik langsung yang diterapkan dalam manajemen penanganan keluhan (*complaint handling management*) yang dilakukan oleh RSUD Bangka Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ardianto, E. (2016). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Badrudin. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Knights, K. (2010). *Strategic Planning in Public Relations*. London: Thorogood.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing. 14th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management. 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kriyantono, R. (2012). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana .
- Lattimore, D., T, O. B., Heiman, & Toth, E. L. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Los Angeles: Sage Publications.
- Priyono, P. E. (2022). *Komunikasi dan Komunikasi Digital*. Bogor: Guepedia.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2003). *Business Plan : Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosady, R. (2013). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Terry, G. R. (2013). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisliatanto, D. A. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, C., & Rifai, M. (2016). *Dasar Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.

Jurnal :

- Bisri, D. N., & Warsono, H. (2017). Analisis Sistem Pananganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal Of Publik Policy and Management Review*, Vol 6. No.4. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i4.17548>
- Goldsmith, R. E. (2010). The goals of customer relationship management. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, Vol.1, No.1. <https://doi.org/10.4018/jcrmm.2010090402>
- Ham, M., & Hatane, S. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Matahari Departement Store. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.3 No.2. <https://doi.org/10.1002/he.898>

- Hanson, K., Winnie C. Y., & William Hsio. (2004). *The Impact of Quality On The Demand For Outpatient Service In Cyprus. Health Economis Journal, Vol. 13, No.12.* <https://doi.org/10.1002/hec.898>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 4, No.2.* <http://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Mariyati, T. (2013). Strategi Implementasi Kebijakan Publik dalam Mendorong Percepatan Pengembangan Pengguna Internet. *BuletinPos dan Telekomunikasi, Vol.11 No.2* <https://doi.org/10.17933/bpostel.2013.110205>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat, Vol. 12, No. 3.* <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Murnawan, H. (2014). Perencanaan Produktivitas Kerja Dari Hasil Evaluasi Produktivitas Dengan Metode Fishbone Di Perusahaan Percetakan Kemasan Pt. X. *Jurnal Teknik Industri HEURISTIC., Vol 11, No,1* <https://doi.org/10.30996/he.v11i01.611>
- Tumber, V., Rompas, W., & Pombegi, J. (2018). (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik, Vol.4, No.58*
- Wiyanto. (2017). Pengelolaan Keluhan (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan , Vol 4. No. 2.* <http://dx.doi.org/10.32493/jpkn.v4i2.y2017.p101-120>

Internet :

<https://perpus.menpan.go.id>

<https://rsud.bangkaselatankab.go.id>

Kernaghan. (2011). *Consumer Complaints Management (a Guide for Canadian Business)*. Canada: *Office Of Consumer Affair*.

<https://publications.gc.ca/site/eng/333947/publication.html?wbdisable=true>

e