

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB MENUJU ZERO COMPLAIN

**Ni Kadek Dewi Rumaning Sari⁻¹, I Wayan Suadnya⁻², Tenri Waru⁻³
Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi⁻¹, Dosen Prodi Ilmu Komunikasi⁻²,
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi⁻³**

Universitas Mataram
Email: rumaningsari55@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Menuju Zero Complain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Menuju Zero Complain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB antara lain media komunikasi, pesan komunikasi dan sasaran komunikasi. Tiga strategi komunikasi tersebut sudah efektif dan satu strategi komunikasi yang tidak dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yaitu peranan komunikator dalam komunikasi. Hasil penelitian ini diharapkan perlu adanya pelatihan ataupun seminar mengenai service excellence untuk bagian staf front office Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sebagai garda terdepan dalam melayani pasien agar sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB melayani dengan Tulus dan Santun dan diharapkan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dapat memperoleh sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan dari kehumasan dengan tujuan meningkatkan pelayanan informasi dalam menangani masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi, Humas Rumah Sakit

ABSTRACT

This study examines the Public Relations Communication Strategy for the NTB Provincial General Hospital toward Zero Complaints. This study aims to determine the Communication Strategy carried out by the Public Relations Department of the Regional General Hospital of the Province of NTB toward Zero Complaints. The results of the study show that the three communication strategies implemented by the Public Relations Department of the Regional General Hospital of the Province of NTB include communication media, communication messages, and communication goals. The three communication strategies have been effective, but there is one communication strategy that was not carried out by the Public Relations Department of the Regional General Hospital of the Province of NTB, namely the role of the communicator in communication. The results of this study are expected to require training or seminars regarding service excellence for the front office staff of the NTB Provincial General Hospital as the frontline in serving patients, so that in accordance with the motto of the NTB Provincial General Hospital to serve sincerely and politely, it is hoped that the Public Relations Department of the NTB Provincial General Hospital can obtain human resources who have an educational background in public relations with the aim of improving information services in handling the public.

Key words: *Public Service, Communication Strategy, Hospital Public relations.*

PENDAHULUAN

Humas rumah sakit dapat dikatakan memiliki peran strategis sebagai fasilitator yang harus mampu menjembatani kemampuan pelayanan rumah sakit dengan harapan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB menjadi suatu rumah sakit rujukan yang cangkupannya cukup luas terutama di daerah seperti Bima, Dompu, Sumbawa dan lainnya yang sudah bertipe B dengan fasilitas, pelayanan publik, dan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menunjang kebutuhan dasar masyarakat dalam melayani dengan tulus dan santun untuk kenyamanan para pasien.

Permasalahan dalam pelayanan publik sering terjadi di rumah sakit sehingga memicu amarah pasien yang merasa tidak diberikan pelayanan dengan baik seperti bersikap ramah saat berkomunikasi pada saat melakukan antrian pelayanan. Selain itu, adapun keluhan pasien yang resah menunggu obat yang susah didapatkan dan ruang operasi yang tak mendapatkan kepastian dengan cepat. Hal ini tidak dapat dipungkiri sebab pasien yang berdatangan sangat padat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit bahkan pada hari senin hingga kamis dikarenakan waktu pendaftaran yang diberlakukan oleh rumah sakit cukup lama dibandingkan hari lainnya. Dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan yang tersedia belum dapat memenuhi harapan masyarakat sehingga membentuk opini publik dan memunculkan keluhan atau complain yang biasanya disampaikan secara langsung kepada tenaga kesehatan, petugas informasi dan pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Di samping itu, strategi komunikasi sebagai upaya humas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pihak internal maupun eksternal. Kemampuan humas tersebut sebagai komunikator yang dapat mempengaruhi perilaku dalam suatu masyarakat baik internal maupun eksternal yang menjadi tujuan seorang humas rumah sakit dalam membangun citra positif dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Menuju Zero Complain?

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB menuju zero complain.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi orang secara individual maupun kelompok. (Sukmadinata, 2011:60)

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ialah Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang terdiri dari Solikin, SKM, MPH, Eva Nur Anggraini, Sunyonto Prayitno, dan RR Dita Amaliana Putri. Subjek dalam penelitian ini berlokasi di Jl. Prabu Rangkasari, Dasan Cermen, Kec. Sandubaya, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Objek penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Menuju Zero Complain.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam. Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara mendalam untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2018:223). Wawancara pada penelitian ini ditujukan kepada Kepala Subbagian Hukum dan Kehumasan, Staf-staf Humas di Pelayanan Informasi dan Pengaduan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan oleh peneliti sebagaimana dikemukakan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2007:225) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB melakukan 3 strategi komunikasi yaitu: (1) Media Komunikasi, (2) Pesan Komunikasi dan (3) Sasaran Komunikasi.

Berikut penjabaran dari 3 strategi komunikasi yaitu: (1) Media Komunikasi, (2) Pesan Komunikasi dan (3) Sasaran Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam meniadakan complain atau zero complain.

1. Media Komunikasi

Media komunikasi merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada sasaran komunikasinya. Strategi komunikasi dengan penggunaan media komunikasi dengan tujuan untuk menyebarluaskan informasi, memberikan edukasi, dan mengkampanyekan kegiatan-kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan rumah sakit melalui media online. Upaya Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dengan mengelola dan mempublikasi di media komunikasi rumah sakit agar memperoleh tanggapan positif dari pihak internal maupun eksternal terlebih lagi di jaman era modern seperti sekarang ini Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sangat memanfaatkan penggunaan media dengan bijak agar terciptanya citra baik dari masyarakat sekaligus sebagai sarana masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan mudah kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan hasil penelitian, media komunikasi yang aktif digunakan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yaitu media sosial (Youtube, Instagram, Facebook, Website), media cetak (banner dan brosur), media visual, dan media audio dengan penjabaran sebagai berikut:

A. Media Sosial

Media sosial merupakan salah satu media yang dapat memberikan manfaat sangat besar bagi pihak internal maupun eksternal begitupun dengan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Di era serba canggih saat ini, media sosial memegang peranan yang sangat penting untuk Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam menyebarluaskan informasi kepada publiknya. Adapun media sosial Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sebagai berikut:

1. Media Sosial Youtube

Media sosial youtube merupakan media sosial yang digunakan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sebagai wadah untuk menyampaikan layanan-layanan rumah sakit, kegiatan rumah sakit, informasi mengenai kesehatan maupun kinerja rumah sakit yang dikemas sedemikian menarik berupa video dengan durasi pendek hingga berdurasi panjang.

2. Media Sosial Instagram

Media sosial Instagram merupakan media sosial online yang sangat aktif dikelola oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, berbeda dengan media sosial youtube @PPID RSUD Provinsi NTB pada media sosial Instagram Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB aktif setiap harinya memposting foto ataupun video untuk memberikan informasi pelayanan, kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit dan konten berupa edukasi kesehatan di media sosial Instagram tersebut.

3. Media Sosial Facebook

Media sosial Facebook merupakan media sosial pemberi informasi dan edukasi yang menjadi akun media sosial online kedua paling aktif setelah akun @rsudprovinsintb milik Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

4. Media Sosial Website

Media sosial website merupakan media sosial online yang digunakan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB untuk memberikan informasi publik tentang Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang lengkap dan mendetail mengenai kebijakan, program, kegiatan-kegiatan, maupun pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

B. Media Cetak

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB menggunakan media cetak sebagai strategi komunikasinya dalam memberikan informasi kepada pasien secara langsung.

1. Banner

Banner adalah media cetak yang digunakan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sebagai media informasi dalam menyebarluaskan pelayanan-pelayanan yang ada di rumah sakit serta prosedur pelayanan. Banner diletakkan pada tempat-tempat strategis di rumah sakit seperti loket pendaftaran yang ramai pengunjung dalam menunggu antrian pendaftaran rawat jalan dan di bagian pelayanan informasi rumah sakit.

2. Brosur

Media cetak lainnya yang digunakan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB adalah brosur. Brosur sebagai suatu media promosi yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Tidak jauh berbeda dengan media cetak banner yang dikemas untuk memberikan informasi-informasi mengenai pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, tata cara pendaftaran online, hingga pelayanan unggulan rumah sakit. Namun pada media cetak brosur terkesan lebih praktis dikarenakan ukuran dan bentuknya lebih minimalis dari media cetak banner dan media cetak brosur juga diletakkan di loket pendaftaran rawat jalan, di bagian pelayanan informasi dan instalasi-instalasi rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

C. Media Visual

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam melakukan strategi komunikasinya dengan memanfaatkan media visual yang berarti media yang hanya dapat dilihat. Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB menyediakan papan nama pada setiap unit pelayanan seperti loket pendaftaran dengan masing-masing loket yang mempunyai tugasnya dalam melayani pasien contohnya pada loket nomor 6 melayani pelayanan pendaftaran online pasien, instalasi rawat jalan dengan berbagai macam poli tujuan sesuai kebutuhan pengobatan pasien, instalasi rawat inap, dan instalasi gawat darurat. Sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit juga disediakan papan nama oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB seperti toilet pengunjung, kantin, maupun nama-nama dokter yang melakukan pelayanan kesehatan pada setiap poliklinik yang ada saat waktu tersebut sehingga dalam hal ini informasi melalui

media visual dapat memudahkan pasien maupun pengunjung dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB ke poliklinik tujuannya.

Di samping itu juga telah disediakan petunjuk arah ruangan yang lebih efisien dikarenakan bisa membaca dengan mudah arahan petunjuk yang tersedia dengan mengikuti arah panah yang ada.

D. Media Audio

Media audio yang dimanfaatkan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dapat menyampaikan informasi dengan mengirimkan getaran suara yang hanya dapat didengarkan oleh pasien maupun pengunjung yang berada di lingkup Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Disamping itu juga terdapat pemanfaatan media audio yang dilakukan pada petugas-petugas pelayanan kesehatan di loket pendaftaran dan di semua unit pelayanan poliklinik termasuk dengan pelayanan apotik tempat pengambilan obat. Media audio yang digunakan berupa mikrofon yang tersedia di setiap unit pelayanan sehingga memudahkan untuk memanggil pasien dengan suara mikrofon yang cukup keras agar tepat pada nama tujuan pasien. Pemanfaatan media audio ini terbilang cukup efektif dikarenakan pasien yang telah lama menunggu antrian pelayanan dapat mendengar dengan jelas saat namanya dipanggil oleh petugas kesehatan bahkan pada pelayanan apotik tempat pengambilan obat apabila pasien tidak mendengar setelah dipanggil tiga kali oleh petugas maka akan diulangi memanggil nama pasien kembali setelah lima menit kemudian. Upaya ini sangat efisien untuk mengurangi complain yang diakibatkan terlalu lama menunggu antrian pengobatan.

2. Pesan Komunikasi

Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB bekerjasama dengan berbagai pihak di rumah sakit yang melakukan pelayanan kesehatan secara langsung ke masyarakat baik pimpinan, dokter, perawat, maupun staf setiap instansi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB untuk memberikan pelayanan publik secara mendetail kepada pasien agar pasien tidak merasa kebingungan dengan prosedur pelayanan yang tersedia.

Dapat dikatakan bahwa, Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam menyalurkan pesan komunikasi kepada pasien dengan cara menjelaskan secara mendetail mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien tersebut sehingga pesan komunikasi yang dilakukan bersifat informatif dan mudah dipahami oleh pasien. Bahasa komunikasi yang digunakan dengan kata-kata yang mudah dipahami oleh pasien dengan nada berbicara yang sopan sehingga strategi komunikasi ini dapat meminimalisir keluhan yang muncul terhadap kurangnya dalam mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang tersedia.

3. Sasaran Komunikasi

Dalam menjalankan komunikasinya, Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB berfokus pada sasaran komunikasi untuk pihak eksternal seperti pasien maupun pengunjung rumah sakit. Sasaran eksternal Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB akan dilayani dengan senyuman yang mengekspresikan keramahan dalam wajah petugas tenaga kesehatan, memberikan salam terlebih dahulu sebelum memulai pembicaraan dengan pasien, bersikap sopan saat berkomunikasi agar pasien merasa dihargai dan dihormati oleh petugas kesehatan serta memberikan informasi yang bersifat edukatif, jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dan dianalisis oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tiga strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB antara lain media komunikasi, pesan komunikasi dan sasaran komunikasi. Tiga strategi komunikasi tersebut sudah efektif dan satu strategi komunikasi yang tidak dilakukan yaitu peranan komunikator dalam komunikasi.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang ditemukan dan dianalisis oleh penulis maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Perlu adanya pelatihan ataupun seminar mengenai service excellence untuk bagian staf front office Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sebagai garda terdepan dalam melayani pasien agar sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB melayani dengan Tulus dan Santun.
2. Diharapkan Humas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dapat memperoleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki latar belakang pendidikan dari komunikasi atau kehumasan dengan tujuan meningkatkan pelayanan informasi dalam menangani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Cangara, Hafied. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo

Effendy, Onong Uchjana. 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Ruslan. 2016. *Etika Kehumasan: Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo

Sapada, Andi. 2013. *Pedoman Umum Kehumasan Rumah Sakit*. Jakarta.

Soemirat, Soleh & Elvina Ardianto. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Publishing. Bandung.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Publishing. Bandung.

Skripsi

Fikhi Handayani. 2015. "Peranan humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Tadjuddin Chalid Makasar". Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin. Makasar.

Hapsah Amir. 2016. "Analisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara". Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Terbuka Jakarta. Jakarta.

Larasati Trimiranti. 2017. "Strategi pelayanan informasi humas RSUD Ciawi kepada pasien BPJS kesehatan". Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Prof. DR. Moestopo. Jakarta.

Winda Setri Elicia. 2020. "Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekan Baru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan". Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekan Baru.

Internet

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/1364/4/BAB%20II.pdf> (Diakses 05 Mei 2021 pukul 12.31 wita)

http://eprints.walisongo.ac.id/7103/3/115112015_Bab2.pdf (Diakses 05 Mei 2022 pukul 15.32 wita)

<https://eprints.umm.ac.id/37074/3/jiptummpp-gdl-widyaaaztri-50604-3-babii.pdf>

(Diakses 06 Mei 2022 pukul 16.40 wita)

http://www.academia.edu/17599789/HUMAS_RUMAH_SAKIT (Diakses 29 Juni

2022 pukul 15.00 wita)

<https://eprints.uny.ac.id/18466/5/BAB%20III%2010417144040.pdf> (Diakses 03 Juli 2022 pukul 10.00 wita)

www.rsud.ntbprov.go.id (Diakses 16 Februari 2023 pukul 15.00 wita)

Jurnal

Lukman Nul Hakim. 2013. Ulasan Metodologi Kualitatif Wawancara Terhadap Elit. Di akses <https://jurnal.dpr.go.id> (06 Mei 2021)

Suci Adhiani. 2017. Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan Yang Prima Dan Islami Di Pekanbaru. Di akses <https://media.neliti.com> (29 Mei 2021)