BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Keluhan pelanggan (customer complaints) merupakan umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan" (Sari, D. P., 2014) Kepuasan pelanggan tercipta jika terdapat sistem penanganan keluhan yang efisien dan efektif terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan.

Menurut pengamatan penulis Dunia Humas mempunyai peran ganda. Satu pihak, Humas berusaha menjaga citra instansi yang diwakilinya, sementara dipihak lain, ia harus berhadapan dengan situasi yang kurang menguntungkan, hingga situasi yang paling genting, krisis kepercayaan, dan citra. Peran ini bukanlah suatu peran yang mudah, untuk dapat dikelola dengan baik, sehingga disini dibutuhkan kejelian penanganan yang didukung oleh profesionalisme sumber daya manusia pengelola (Public Relation Officer) yang mantap.

Humas oleh sebagian kalangan dianggap hanyalah unit pelengkap, padahal baik buruknya kinerja Rumah Sakit ditentukan oleh peran Humas itu sendiri. Dikaitkan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti, seorang Humas harus mampu mengoptimalkan kinerjanya untuk membangun pondasi pelayanan yang tangguh. Sebuah pondasi pelayanan yang terfokus pada upaya menaklukkan hati dan pikiran dengan bersikap baik, yakni dalam wujud pelayanan yang memberikan kenyamanan, agar semua keinginan dan harapan pelanggan merasakan dampak secara langsung dalam suatu yang ada pada rumah sakit ini. (Ratminto, 2015). Salah satu produk jasa yang penting dimiliki rumah sakit yaitu adanya layanan penanganan keluhan. Penanganan keluhan merupakan hal yang tidak bisa terlepaskan dari rumah sakit. Kepuasaan yang

didapat pelanggan dari bagaimana cara rumah sakit menangani keluhan bisa menjadi salah satu pelayanan prima yang diberikan rumah sakit. Dalam menangani keluhan, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan jawaban sekaligus solusi atas keluhan yang disampaikan sesegera mungkin guna menanggulangi permasalahan sebelum menjadi lebih buruk.

Ketika pelanggan merasa kurang puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan petugas, maka hal tersebut dapat menimbulkan kekecewaan dan berdampak pada citra rumah sakit, sehingga akan mendatangkan kerugian bagi rumah sakit yaitu menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan serta menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pada rumah sakit. Artinya, kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dan aset berharga yang sangat dijaga dalam semua bentuk kegiatan pelayanan di rumah sakit. Adanya masyarakat yang beropini positif sangat membantu pihak rumah sakit sebagai penyeimbang pemberitaan di masyarakat. (Rumengan,2015)

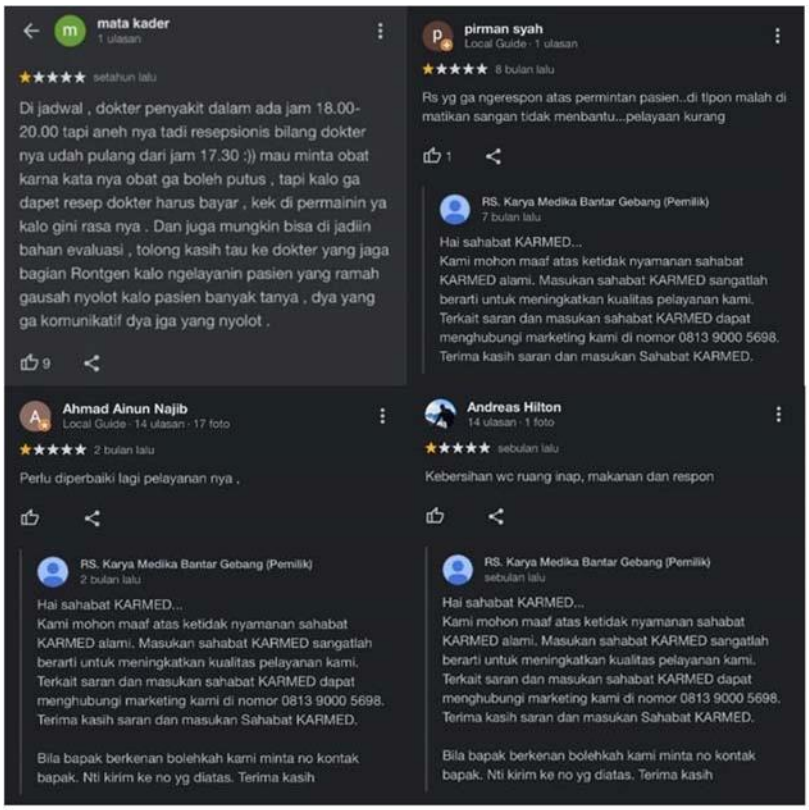
Tetapi beberapa penilaian kurang baik tentu saja bisa sangat berpengaruh terhadap kepercayaan. Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena saat ini kesehatan merupakan faktor dasar yang sangat penting di dalam kehidupan manusia. Hal yang tidak kalah penting dari sekedar keberadaan rumah sakit yaitu proses pelayanan oleh para pekerja baik medis maupun non medis, sebab rumah sakit merupakan institusi yang bergerak dibidang kesehatan dengan produk jasa sebagai andalannya.

Humas atau Public Relation sebagai sebuah fungsi manajemen yang menjadi jembatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya tentu mempunyai peranan dalam mengatasi hal-hal tersebut. Adanya pemberitaan negatif di media yang disebarluaskan kepada masyarakat, tentu menjadi sebuah perhatian besar yang harus ditanggulangi, mengingat citra organisasi sebagai taruhannya. Oleh karenanya, strategistrategi untuk menjalin kedekatan dengan media menjadi sebuah langkah yang bisa dilakukan, untuk menciptakan publisitas yang bagus. Dengan adanya hubungan baik dengan media, maka isu-isu negatif yang sedang berkembang dapat diminimalisir. Menciptakan sebuah standar pelayanan di rumah sakit haruslah dilakukan dengan baik oleh seorang humas. Membangun sebuah strategi pelayanan sangatlah penting untuk dilakukan oleh instansi, agar dapat mengetahui apa yang dibutuhkan

publik dan yang tidak dibutuhkan publik dalam kehidupan sehari-hari.

Rumah Sakit Karya Medika merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Tetapi itu pun tidak membuat rumah sakit terlepas dari permasalahan yang terjadi baik di internal maupun eksternal. Terutama permasalahan mengenai citra yang timbul dari keluhan pelanggan dan berujung pada reputasi rumah sakit. Namun, Humas Rumah Sakit Karya Medika membuat keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggannya sebagai kritikan yang membangun dan menjadikannya ide-ide baru untuk memperbaiki mutu serta meningkatkan pelayanan rumah sakit.

Guna memperoleh citra dan reputasi yang baik, Rumah Sakit Karya Medika selalu berupaya dalam memperbaiki pelayanan rumah sakit, salah satunya melalui divisi Humas. Strategi Humas rumah sakit dalam menangani keluhan pelanggan berhasil membuat jumlah keluhan yang masuk semakin menurun.



Gambar 1. 1 Contoh Penanganan Keluhan Pelanggan Melalui Google Review

Sumber: Google Ulasan RS Karya Medika Bantar Gebang

Dapat dilihat pada gambar di atas, Humas RS Karya Medika Bantar Gebang, Bekasi, melakukan penanganan keluhan pelanggan melalui Google Review. Salah satu contohnya adalah ulasan pasien tentang Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang yang banyak menerima ulasan atau review buruk dari para pasien, seperti pelayanan yang kurang baik serta dokter dan perawat yang dinilai tidak sigap.

Di sinilah peran penting dari Humas sangat dibutuhkan dalam menghadapi, mengatasi, membina, memulihkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi. Humas merupakan ujung tombak dalam setiap program atau kegiatan yang dilakukan rumah sakit, baik kegiatan yang bersifat institusional maupun kegiatan sosial kemasyarakatan yang mampu mendekatkan hubungan baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas.

Berdasarkan apa yang sudah di paparkan diatas, peneliti secara spesifik tertarik uintuik mendalami dan mengamati tentang bagaimana peran humas uintuik menangani keluhan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti mengambil juiduil ”Peran Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Google Review Pada Rumah Sakit Karya medika Bantar Gebang Kota Bekasi.”

1.2 Fokus Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian, penetapan fokus merupakan langkah awal yang penting untuk memperjelas arah dan batasan kajian yang akan dilakukan. Fokus penelitian membantu peneliti untuk tetap berada dalam lingkup permasalahan yang telah dirumuskan, serta menghindari pembahasan yang melebar ke luar konteks. Dengan menetapkan fokus secara jelas, proses pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus penelitian ini adalah pada “***Peran Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan dibidang layanan Melalui Google Review Pada RS Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi.***’’

Fokus ini dipilih karena adanya kebutuhan untuk memahami bagaimana institusi pelayanan kesehatan merespons masukan atau keluhan publik yang disampaikan secara terbuka di platform digital. Dengan menetapkan fokus tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang praktik kehumasan digital dalam konteks pelayanan rumah sakit, serta memberikan gambaran konkret mengenai bentuk tanggung jawab komunikasi yang dijalankan oleh humas dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat secara daring.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian maka pertanyaan penelitian adalah ‘’Bagaimana Peran Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Google Review Pada RS Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi?’’

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi bagaimana Humas RS Karya Medika memantau dan merespons ulasan atau keluhan pelanggan di Google Review.
2. Menganalisis peran Humas sebagai fasilitator pemecah masalah dalam menangani komunikasi publik secara digital.
3. Mengetahui strategi atau pendekatan komunikasi yang digunakan oleh Humas dalam menjaga citra rumah sakit melalui media digital.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian hubungan masyarakat (humas). Dalam era transformasi digital seperti saat ini, media sosial dan platform ulasan daring seperti Google Review menjadi salah satu ruang publik yang penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap suatu institusi. Oleh karena itu, peran humas dalam merespons opini dan keluhan pelanggan melalui media digital menjadi aspek penting yang perlu ditelaah secara akademik.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Untuk Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperkaya khazanah keilmuan di bidang komunikasi, khususnya dalam ranah hubungan masyarakat (humas) dan komunikasi digital. Dengan membahas bagaimana humas menangani keluhan pelanggan melalui media online seperti Google Review, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa maupun akademisi yang tertarik untuk mengkaji dinamika komunikasi organisasi di era digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau acuan dalam penulisan karya ilmiah sejenis, baik dalam bentuk skripsi, makalah, maupun penelitian lanjutan lainnya.

b. Untuk Penulis

Bagi penulis, penelitian ini merupakan bentuk aktualisasi dari hasil pembelajaran selama masa studi di Program Studi Ilmu Komunikasi. Melalui proses penyusunan penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis, analitis, serta keterampilan metodologis dalam meneliti fenomena komunikasi secara ilmiah. Penelitian ini juga menjadi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom), sekaligus menjadi sarana untuk menumbuhkan kepekaan terhadap isu-isu komunikasi yang berkembang dalam masyarakat, khususnya di sektor layanan publik.

c. Untuk Rumah Sakit

Bagi pihak RS Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan mengenai pentingnya pengelolaan keluhan pelanggan sebagai bagian dari strategi membangun citra dan kepercayaan masyarakat. Melalui hasil penelitian ini, rumah sakit dapat melakukan evaluasi terhadap peran dan kinerja tim humas dalam merespons keluhan yang muncul di platform digital seperti Google Review, serta memperbaiki sistem komunikasi layanan agar lebih responsif dan transparan.