

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesejahteraan masyarakat dan kemajuan dalam suatu negara dapat dilihat pada kesehatan setiap warga negara yang terjamin di dalamnya. Sebagaimana dipaparkan dalam Pasal 28 H ayat 1 dan Pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin didalamnya dan harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya¹ Setiap orang mulai dari bayi hingga lansia membutuhkan pelayanan kesehatan yang memadai, cepat serta tepat.

Saat ini sudah banyak rumah sakit yang berdiri di Indonesia, mulai dari rumah sakit milik pemerintah, milik swasta, hingga rumah sakit pendidikan tinggi negeri. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah rumah sakit di Indonesia hingga tahun 2021 tercatat sebanyak 3.112 unit. Jumlah tersebut terdiri dari 2.514 unit RS umum, dan 598 unit RS khusus.² Seperti berbagai perusahaan di Indonesia yang berlomba-lomba menjangkau khalayak luas, rumah sakit juga saling berlomba

¹ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat 3 tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial

² Badan Pusat statistik. 2021. *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Provinsi*. Diakses pada 23 Desember 2022. https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/pub/0000/api_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyUT09/da_04/1

untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama pasiennya sehingga pasien merasa puas akan pelayanan rumah sakit tersebut dan juga mendapat kepercayaan serta loyalitas.

Rumah sakit merupakan garda terdepan dan memiliki peran yang sangat penting dalam menangani setiap masalah kesehatan. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Masih banyaknya kasus yang terjadi di rumah sakit terkait pelayanan kesehatan yang buruk, menjadi penyebab tingginya masyarakat lebih memilih berobat keluar negeri.

Pada saat ini Indonesia merupakan kontributor terbesar untuk kunjungan medis ke luar negeri. Menurut Menteri Kesehatan RI Budi Gunadi Sadikin, sebagaimana ditulis oleh Sembiring dalam [cnbndonesia.com](https://www.cnbndonesia.com) bahwa total pengeluaran untuk berobat ke luar negeri mencapai Rp 161 triliun/tahun atau senilai US\$ 11,5 miliar/tahun. Negara yang paling banyak dikunjungi yaitu Malaysia dengan jumlah 80%. Wakil Menteri Kesehatan RI, Dante Saksono Harbuwono mengungkapkan ada sekitar 600.000 hingga 1 juta orang Indonesia yang melakukan kunjungan medis ke luar negeri untuk mendapatkan layanan kesehatan.³

³ Sembiring, L.J, 2022, *Wow! Warga RI Rogoh Rp161 T/Tahun Demi Berobat ke Luar Negeri*. Diakses pada tanggal 7 November 2022. <https://www.cnbndonesia.com/news/20210319113213-4-231366/wow-warga-ri-rogo-rp161-t-tahun-demi-berobat-ke-luar-negeri>

Kepercayaan masyarakat pada sebuah instansi pelayanan kesehatan akan meningkat jika citra rumah sakit baik. Oleh sebab itu, humas sebagai jembatan penghubung instansi dan masyarakat, harus mampu mengetahui apa saja yang terjadi dalam masyarakat seperti keluhan terhadap layanan, berbagai masalah yang terjadi di rumah sakit, sehingga humas dapat membuat rencana dalam bentuk program-program yang dapat membantu masyarakat. Dalam menjaga citra rumah sakit, banyak faktor yang menjadi pembicaraan di masyarakat. Hal ini menjadi tugas rumah sakit di Indonesia untuk berbenah dan meningkatkan lagi citra rumah sakit dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Komunikasi merupakan salah satu faktor utama pelayanan suatu instansi rumah sakit dalam menjalankan peran dan fungsinya. Salah satu kemampuan yang wajib dimiliki seorang pegawai adalah komunikasi yang baik dan efektif. Dalam pelayanan kepada masyarakat, komunikasi merupakan kemampuan dasar dalam memecahkan masalah, mempermudah memberikan bantuan yang tepat dalam pelayanan medis maupun psikologis. Komunikasi dapat menjadi faktor penilaian dalam sebuah kualitas pelayanan.

Dalam organisasi, komunikasi menjadi hal penting untuk dapat berkomunikasi dengan khalayak. Interaksi yang dilakukan dapat berupa menyampaikan informasi tentang produk atau jasa yang dimiliki perusahaan, dengan harapan digunakan oleh khalayak dan mendapat kepuasan atas produk atau jasa yang diberikan. Menurut Parasuraman (1985), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka

kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.⁴

Pada saat ini terdapat tiga rumah sakit berprestasi di kota Depok, sebagaimana ditulis oleh Rospari dalam edisi.co.id bahwa berdasarkan hasil penilaian oleh organisasi profesi dan Dinas Kesehatan Kota Depok, peringkat pertama diraih oleh Rumah Sakit Universitas Indonesia dengan mencapai nilai 80,43, peringkat kedua diraih oleh Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dengan nilai 70,77, dan peringkat ketiga diraih oleh Rumah Sakit Hermina Depok dengan nilai 67,61.⁵

Rumah Sakit Universitas Indonesia merupakan Rumah Sakit Pendidikan Tinggi Negeri (RS-PTN) pertama di Indonesia yang mempunyai konsep dan rancang bangun fisik dengan Konsep Hijau (*Green Hospital Concept*) yang ramah lingkungan dan berorientasi sepenuhnya pada keselamatan pasien. Sivitas akademik Universitas Indonesia berhasil memadukan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini dalam bidang teknik arsitektur, sipil, mekanikal, elektrikal, material, interior, elektro, komputer dan lingkungan untuk merealisasikan konsep hijau yang efisien pada bangunan rumah sakit modern berkapasitas 300 tempat tidur ini. Berbeda dengan rumah sakit lain, fitur

⁴ A Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. 1985. A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal Of Marketing*, Vol 49.

⁵ Rospari, R. 2022. *Dinkes Serahkan Penghargaan Kepada Tiga Rumah Sakit Berprestasi di Kota Depok*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2022. <https://www.edisi.co.id/berita/pr-975532274/dinkes-serahkan-penghargaan-kepada-tiga-rumah-sakit-berprestasi-di-kota-depok>

keselamatan pasien dan kenyamanan bagi semua orang yang beraktivitas di dalam bangunan Rumah Sakit Universitas Indonesia sudah lebih terencana.

Rumah Sakit Universitas Indonesia mendapatkan beberapa penghargaan seperti masuk dalam *World's Top Academic Medical Centres (AMC)* versi *Brand Finance* tahun 2023 dengan peringkat 101 – 250, peringkat pertama rumah sakit berprestasi di Kota Depok, juara II kategori *Corporate Social Responsibility*, serta meraih nilai tertinggi dalam Rekredensial FKRTL kategori RS kelas B tahun 2022.⁶ Hal ini pula yang mendasari penulis menjadikan Rumah Sakit Universitas Indonesia sebagai objek penelitian. Rumah sakit kelas B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspecialis terbatas. Rumah sakit B menyediakan fasilitas dan kemampuan medic paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik, 8 spesialis lain set 2 sub spesialis dasar.

Rumah sakit pendidikan tinggi negeri merupakan rumah sakit pendidikan milik pemerintah yang dikelola oleh perguruan tinggi. Rumah sakit pendidikan tinggi negeri merupakan rumah sakit yang berfungsi sebagai tempat penelitian, pendidikan, dan pelayanan kesehatan secara terpadu di bidang pendidikan kedokteran dan/atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, dan pendidikan kesehatan lainnya secara multiprofesional. Pada tahun 2019 Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi telah membangun 24 rumah sakit pendidikan

⁶ Rumah Sakit Universitas Indonesia, 2023. *Tasyakuran dan Pembagian Hadiah dan Momentum HUT RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA Ke-4*. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023. <https://rs.ui.ac.id/umum/berita-artikel/berita/tasyakuran-dan-pembagian-hadiah-di-momentum-hut-Rumah-Sakit-Universitas-Indonesia-ke-4>

tinggi negeri, sudah 12 rumah sakit yang beroperasi, dan 4 dari rumah sakit yang beroperasi sudah menjadi Rumah Sakit Paripurna.

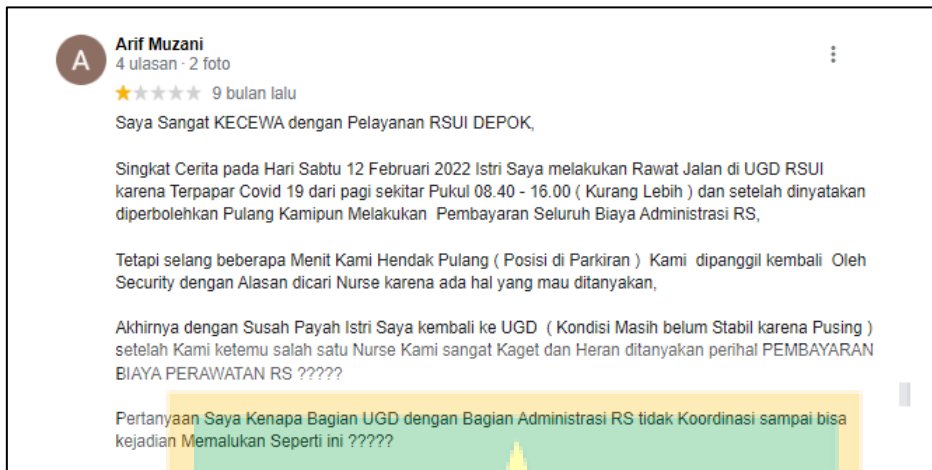
Menurut Menteri Mohammad Nasir, sebagaimana ditulis oleh Bakrie dalam lldikti13.kemdikbud.go.id bahwa Kemenristekdikti telah membangun 24 rumah sakit pendidikan di berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Rumah Sakit Universitas Indonesia merupakan salah satu rumah sakit pendidikan terbaik dan terbesar yang ada di Indonesia. Hal ini diungkapkannya pada saat masih menjabat sebagai Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi periode 2014 hingga 2019 pada saat meresmikan Rumah Sakit Universitas Indonesia pada Rabu, 13 Februari 2019.⁷

Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada 24 Maret 2023, diketahui bahwa Rumah Sakit Universitas Indonesia memiliki wadah penyampaian keluhan yang terbagi menjadi dua bagian yaitu secara langsung dan tidak langsung. Penyampaian keluhan secara langsung dapat dilakukan oleh pasien dengan cara menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas. Sedangkan penyampaian keluhan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan cara menulis keluhan ke dalam kertas yang telah disediakan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia lalu memasukkannya ke dalam *box* keluhan. Selain itu, cara penyampaian keluhan secara tertulis dapat disampaikan di media sosial seperti *facebook*, *instagram*, *e-mail*, *twitter*, *whatsApp* dan *google review*.

⁷ Bakrie, M. 2019. *Resmikan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, Menristekdikti Tantang UI Tembus Peringkat 200 Besar Dunia*. Diakses pada tanggal 24 Maret 2023. <https://lldikti13.kemdikbud.go.id/2019/02/20/resmikan-Rumah-Sakit-Universitas-Indonesia-menristekdikti-tantang-ui-tembus-peringkat-200-besar-dunia/>

Google Review adalah sebuah fitur ulasan yang sudah terintegrasi dalam *Google My Business (GMB)* dan *Google Maps*. Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk mengunggah ulasan secara publik di dalam Google mengenai pengalaman mereka terkait penggunaan layanan atau produk dari Rumah Sakit Universitas Indonesia. Fitur ini sangat menguntungkan bagi bisnis yang berfokus pada layanan guna menyoroti titik perbedaan bisnis dengan kompetitor. Fitur ini juga berfungsi menunjukkan tanggapan pelanggan mengenai detail layanan yang ditawarkan oleh bisnis.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada 24 Juni 2023 di laman google milik Rumah Sakit Universitas Indonesia, saat ini Rumah Sakit Universitas Indonesia sudah memiliki ulasan yang cukup banyak, yaitu 1.169 ulasan hingga 24 Juni 2023, dengan rating 4,2. Namun diketahui bahwa masih ada keluhan-keluhan seperti antrian yang lama, lambatnya proses administrasi rawat inap dan rawat jalan, komunikasi dan koordinasi yang kurang antara bagian administrasi dengan unit perawatan. Serta beberapa pasien merasa beberapa petugas memiliki komunikasi yang kurang baik ketika berbicara dengan pasien maupun keluarga pasien. Gambar 1.1 dan gambar 1.2 adalah tangkapan layar penulis mengenai ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia.



Gambar 1.1 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia

(sumber:google.com)

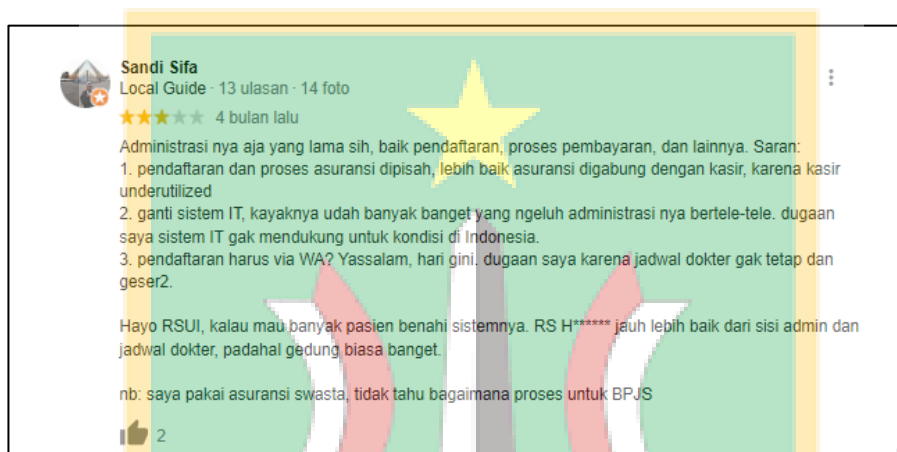


Gambar 1.2 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia

(sumber:google.com)

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Universitas Indonesia terlihat bahwa prosedur pelayanan terkesan lambat disebabkan oleh sistem dan Standar Operasional Prosedur yang belum baik dalam pelayanan administrasi. Pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat di Rumah Sakit Universitas

Indonesia ini masih kurang maksimal utamanya dalam hal komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Selain itu beberapa pengunjung mengungkapkan terkadang petugas lamban dalam merespon komunikasi seperti menanyakan terkait alur pendaftaran maupun jadwal dokter. Gambar 1.3 adalah tangkapan layar penulis mengenai ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia.



Gambar 1.3 Ulasan pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia

(sumber:google.com)

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh suatu instansi agar menjadi instansi terbaik yaitu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan. Hal pertama yang akan di nilai adalah standar pelayanan yang ada. Terbentuknya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik akan membentuk opini publik yang dapat menguntungkan bagi instansi tersebut. Dalam pengelolaan keluhan pelanggan, rumah sakit perlu mengadopsi strategi humas yang efektif. Dengan melakukan perbaikan, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun

reputasi yang baik, serta mampu menghindari konflik yang mungkin timbul akibat keluhan pelanggan yang tidak ditangani dengan baik.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA DALAM MENGELOLA KELUHAN PELANGGAN”**.

1.2 Rumusan masalah

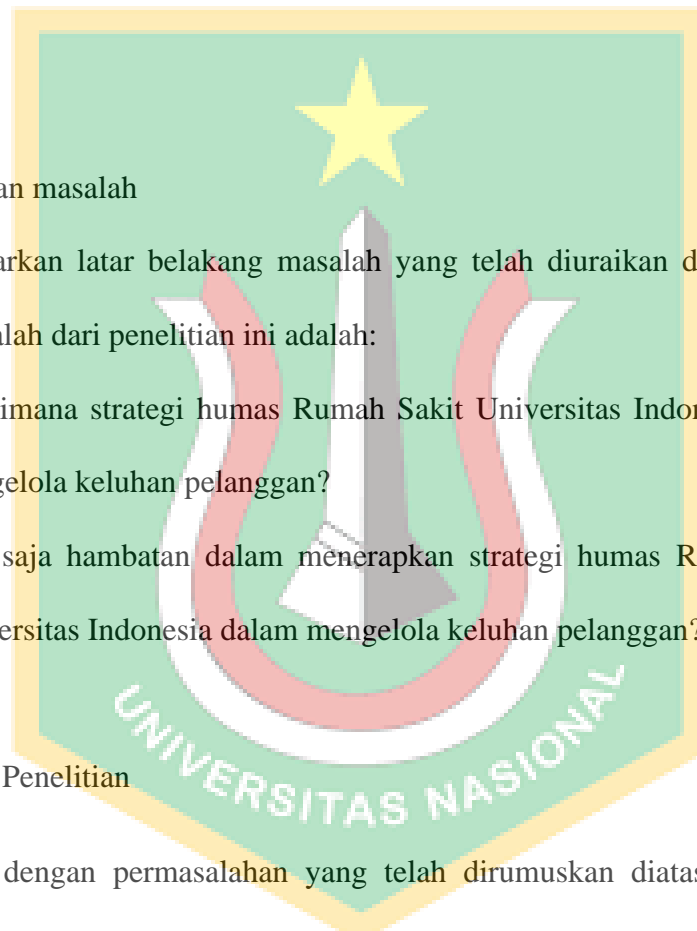
Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan?
2. Apa saja hambatan dalam menerapkan strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, dan agar penelitian ini menjadi lebih terarah secara jelas maka perlu ditetapkan tujuannya yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan



2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam menerapkan strategi humas Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan

1.4 Manfaat penelitian

Dari penelitian mengenai strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih, melengkapi dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan tentang Ilmu komunikasi dan bidang kehumasan pada khususnya strategi humas dalam mengembangkan program atau kegiatan rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran yang berarti bagi pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia khususnya dalam pengelolaan keluhan pelanggan melalui google review sehingga dapat memajukan Rumah Sakit Universitas Indonesia.