

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

A. Anditha Sari. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Sleman:

Deepublish

Ahmad S.Adnanputra dalam Hifni Alifahmi. 1994. *Marketing Public Relations*.

Jakarta: Lembaga Manajemen FEUI

Anggoro, M.L. 2001. *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*.

Jakarta: PT Bumi Aksara

Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Computindo

Cangara, H. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo

Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:

Gava Media.

Deddy Mulyana. 2001. *Ilmu Komunikasi stata Pengantar*. Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya

Depdikbud. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Buku Satu, Jakarta: Balai.

Pustaka Utama.

Dozier, D. M. 1992. *The Organizational Roles of Communications and Public*

Relations Practitioners. Dalam J. E. Grunig (penyunting), *Excellence in*

Public Relations and Communication Management. Hillsdale, NJ 1
Lawrence Erlbaum.

Effendy, O.U. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya
Bakti

Effendy, O.U. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja
Rosdakarya.

Elvinaro Ardianto. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif
dan Kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya

Hafied Cangara. 2013. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers

Harbani, P. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Harsoyo. 1977. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Persada.

J. Supranto M. A. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid 1, Edisi Keenam. Jakarta:
Erlangga

J. Supranto M. A. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT.
Rineka Cipta.

Jefkins, F. 1995. *Public Relations*, Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, R. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta :Prenadamedia
Group.

M.Linggar Anggoro. 2001. *Teori &Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di
Indonesia*.Jakarta: PT Bumi Aksara

Moleong, L. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moore, H.F. 2004. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus dan Masalah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Morisan. 2008. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.

Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nugroho J. S. 2003. *Perilaku Konsumen, Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada Media

Richard F. Gerson, Ph. D. 2002. *Mengukur Kepuasan pelanggan*, Jakarta: PPM.

Ruslan R. 2005. *Manajemen PR & Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Ruslan, R. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ruslan, R. 2002. *Kiat dan Strategi Kampanye PR*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ruslan, R. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Saleh, A.M. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Prima Pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing

Sari, A.A. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Sleman: Deepublish.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Yosal Iriantara. 2013. *Community Relations : Konsep Dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jurnal

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

Bell, S.J., dan Luddington, J.A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service. Sage Publications.

Bell, S.J., dan Luddington, J.A. 2016. *Customer Complaints*. Journal of service research.

Dozier, D. M. & Broom, G. M. 1995. *Evolution of the Manager Role in Public Relations Practice*. Journal of Public Relations Research. Vol. 7

Intan Muharni, 2018, *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di RS.Islam Siti Khadijah Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang. Vol 7 No 1 (2018): Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains

Skripsi

Dwi Fathiannisa dan Sri Ekowati P, 2020, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi*

Fitria Lestari & Ani Yuningsih. 2020. *Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit*. Prosiding Hubungan Masyarakat, Vol. 6, No. 2.

Irenre Waine, Andreasta Meliala, Valentina Dwi Yuli S. 2020. *Penanganan Komplain di Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 23, No. 04.

Maharani Imran. 2022. *Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas*. Jurnal Ikraith-Humaniora, Vol. 6, No. 1.

Pramuningrum, A.D, dan Fithrah Ali, D.S. 2017. *Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance*. Skripsi thesis. Universitas Telkom

Putri Wulan Sari, Putri. 2021. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Putri, Aulia Amana. 2020. *Strategi Public Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)*. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo

Rika Nofriani, 2020, *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sari, P.W. 2021. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rachmi, Yuke Nurafni. 2022. *Implementasi Handling Complain di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi*. Jurnal Mahasiswa, Vol. 4, No. 3.

Website

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

Bakrie, M. 2019. *Resmikan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, Menristekdikti Tantang UI Tembus Peringkat 200 Besar Dunia*. (Diakses pada tanggal 24 Juni 2023).

https://l1dikti13.kemdikbud.go.id/2019/02/20/resmikan-Rumah_Sakit_Universitas_Indonesia-menristekdikti-tantang-ui-tembus-peringkat-200-besar-dunia/

Depokrayanews.com. 2022. *Tiga Rumah Sakit Terbaik di Kota Depok, Peringkat Pertama RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA*. (diakses pada 9

November 2022) https://depokrayanews.com/tiga-rumah-sakit-terbaik-di-kota-depok-peringkat-pertama-Rumah_Sakit_Universitas_Indonesia/

Sampoernauniversity.ac.id. 2022. *Teknik Purposive Sampling*. (diakses pada tanggal 13 Oktober 2023)

<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/>

Rumah Sakit Universitas Indonesia. <https://www.rs.ui.ac.id> (diakses pada 9 November 2022)

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>

Sembiring, L.J, 2022, *Wow! Warga RI Rogoh Rp161 T/Tahun Demi Berobat ke Luar Negeri*. (Diakses pada tanggal 7 November 2022)

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210319113213-4-231366/wow-warga-ri-roguh-rp161-t-tahun-demi-berobat-ke-luar-negeri>

Undang-Undang Republik Indonesia:

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat 1 tentang

Hak Asasi Manusia

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat 3 tentang

Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial

UU Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 dan 3 Tentang Rumah Sakit

UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit





KATEGORISASI PERTANYAAN WAWANCARA

SUBYEK RISET : HUMAS RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA

OBJEK RISET : STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT UNIVERSITAS

INDONESIA DALAM MENGELOLA KELUHAN

PELANGGAN

Dalam penelitian ini penulis akan mencoba memberikan pertanyaan-pertanyaan terkait strategi humas yang dilakukan oleh humas Rumah Sakit Universitas Indonesia. Tujuannya agar penulis mendapat data yang kredibel terkait strategi humas RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA dalam mengelola keluhan pelanggan.

No	Pertanyaan	Narasumber	
		Manajer Pengembangan Bisnis (Key Informan 1 – Narasumber kunci)	Staff Divisi Humas (Key Informan 2)
Pertanyaan Umum			
1.	Apa saja wadah atau platform yang disediakan rumah sakit untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan?	V	V
2.	Media apa yang sering digunakan pelanggan dalam menyampaikan keluhan?	V	V
3.	Apakah rumah sakit melakukan pengecekan platform google review secara berkala?	V	V
Identifikasi Masalah			
4.	Bagaimana cara humas menemukan masalah yang muncul dari ulasan pelanggan di Google Review?	V	V
5.	Apa langkah-langkah yang diambil untuk mengidentifikasi masalah	V	V

	dalam ulasan pelanggan di Google Review?		
6.	Apakah ada cara tertentu yang digunakan untuk memahami pola atau tren dalam ulasan pelanggan?	V	V
Perencanaan			
7.	Bagaimana humas merencanakan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
8.	Bagaimana cara humas memastikan bahwa perencanaan yang sudah dibuat efektif dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
9.	Apa yang menjadi fokus utama dalam strategi Humas untuk mengelola keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
Aksi dan Komunikasi			
10.	Bagaimana humas mengimplementasikan tindakan dari perencanaan tersebut dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
11.	Bagaimana tim Humas merespons keluhan pelanggan yang ditemukan di Google Review?	V	V
Evaluasi			
12.	Bagaimana humas melakukan evaluasi pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
13.	Bagaimana humas menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?	V	V
14.	Bagaimana humas mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui google review?	V	V
Bukti Langsung (Tangibles)			
15.	Berapa lama durasi waktu untuk memberi respon keluhan yang diberikan di google review?	V	V

16.	Apakah tim humas menawarkan solusi atau kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk menemukan solusi yang memuaskan kedua belah pihak?	V	V
Keandalan (Reability)			
17.	Bagaimana cara humas memastikan bahwa informasi yang diberikan dalam <i>tanggapan google review</i> adalah akurat dan dapat dipercaya?	V	V
18.	Bagaimana humas memberi tanggapan terhadap kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan?	V	V
Daya Tanggap (Responsiveness)			
19.	Apakah humas memantau secara aktif keluhan yang sedang diproses penyelesaiannya?	V	V
20.	Bagaimana komunikasi efektif yang digunakan tim humas dalam menanggapi keluhan?	V	V
Keyakinan dan kepercayaan (Assurance)			
21.	Bagaimana cara humas memberikan bukti atau jaminan kepada pelanggan untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan?	V	V
22.	Bagaimana cara humas menerapkan transparansi dalam proses penyelesaian keluhan?	V	V
Rasa Empati (Emphaty)			
23.	Apakah tim humas mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan memahami dengan lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan?	V	V
Pertanyaan berdasarkan observasi			
24.	Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik seperti keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya?	V	V
25.	Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan mengenai tenaga	V	V

	kesehatan yang tidak profesional dan tidak tepat waktu?		
26.	Berdasarkan observasi penulis melalui google review, hingga kini yang masih sering dikeluhkan pelanggan adalah pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir dan farmasi masih kurang baik, beberapa petugas tidak ramah dan informatif, serta proses menunggu yang sangat lama. Bagaimana penanganan yang dilakukan humas?	V	V
27.	Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi ketika menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan?	V	V



TRANSKRIP WAWANCARA KEY INFORMAN 1

Nama : dr. Astrid Saraswaty Dewi, MARS
Jabatan : Manager Pengembangan Bisnis Rumah Sakit Universitas Indonesia

Pewawancara : selamat siang dokter, sebelumnya terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara hari ini dok

Narasumber : selamat siang juga mba Allif. Sama-sama mba, semoga wawancara ini lancar hingga selesai.

Pewawancara: aamiin terimakasih dok, baik dok mungkin langsung kita mulai saja ya dok untuk mempersingkat waktu. Saya akan bertanya terkait strategi humas di Rumah Sakit Universitas Indonesia ini dok dalam mengelola keluhan pelanggan di google review dok.

Narasumber : iya silahkan mba

Pewawancara : baik pertanyaan pertama nih dok, apa saja sih wadah atau platform yang digunakan Rumah Sakit Universitas Indonesia untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan selain dari Google review?

Narasumber : Iya oke. Pada dasarnya sebenarnya keluhan itu bisa muncul dari mana pun, bisa disampaikan secara langsung, baik ke petugas yang saat itu pasien sedang berada atau ke customer service layanan pelanggan gitu ya, atau juga bisa disampaikan secara tertulis. Tertulis ini ada yang tertulis secara hardcopy gitu ya, misalnya dia nulis di kertas lalu dimasukkan ke box keluhan pelanggan gitu ya kritik dan saran yang kita sebar di beberapa titik atau bisa juga secara soft copy atau digital gitu ya misalnya melalui email melalui media sosial, melalui berbagai platform digital lainnya. Ya seperti itu. Nah memang kalau Google review itu banyak sekali yang sudah mengisi, ada sekitar 1180-an sampai dengan hari ini, kita manfaatkan karena sebenarnya tidak hanya sebagai layanan keluhan, tapi juga bisa sebagai layanan apresiasi atau pemberian rating dari para masyarakat. Kita harapkan dengan Google review yang bisa diakses secara terbuka gitu ya, itu kita menampilkan Rumah Sakit Universitas Indonesia yang menerima setiap masukan, kritik dan saran dari masyarakat semua gitu ya dan orang bisa lihat juga apa sih apa istilahnya rating yang bagus nih yang kasih rating bagus tuh apanya sih tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia yang mereka suka. Biasanya itu masyarakat itu sering mencari tahu dan salah satu cara mereka untuk mencari tahu itu selain dari website juga Google review. Karena begitu di mesin pencarian itu akan muncul tuh Rumah Sakit Universitas Indonesia alamatnya di mana gitu ya, kita kan sudah

mengelola akun yang ada di Google kita jadi untuk lokasi ada di mana, alamat kemudian keterangan Rumah Sakit Universitas Indonesia itu apa, dan foto foto yang mendukung termasuk juga ulasan itu semua kita sudah settingkan gitu di situ, jadi orang bisa lihat hal baik, tapi memang dampaknya orang juga bisa melihat penilaian yang mungkin belum baik seperti itu.

Pewawancara: Untuk media yang sering digunakan sendiri itu akhir akhir ini media yang mana tuh dok?

Narasumber : Yang memang banyak dan bisa diakses oleh orang luar gitu kali ya. Karena kalau misalnya mereka komen di Instagram gitu ya mungkin bisa dilihat orang lain kalau mereka nulisnya di kolom komentar feed. Tapi kalau mereka kirimnya direct message itu kan enggak dibaca sama orang lain gitu itu sih jadi mungkin kelebihanannya si Google review ini dia bisa kelihatan juga jumlah yang sudah mengisinya, jadi ada semacam proses rekap gitu ya dari Google sendiri. Kemudian juga ada kelebihanannya yaitu Google itu seperti melakukan pengelompokan dari apa yang banyak dikomentarin orang. Misalnya BPJS banyak yang komen sekitar 40 sekian gitu, terus nanti kasir sekian atau apa toilet sekian nah itu orang itu tinggal klik, oh saya pengen tahu nih orang ngomongin apa sih tentang bpjs di Rumah Sakit Universitas Indonesia, nah dia tinggal klik itu terus kemudian nanti akan muncul tuh komen komen yang terkait dengan kelompok itu gitu ya kelompok kata kata itu jadi dia kayak ada semacam keyword yang kita bisa dapatkan gitu. Dan itu semua direkap sama si Google, otomatis gitu jadi kita bisa lebih mudah mengetahui banyak orang ngomongin apa sih tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia, gitu. Nah itu bisa dengan mudah dilihat di Google review dan semua orang bisa lihat gitu. Jadi ada kelebihan tapi juga ada tantangan di sini karena ya kalau memang penilaiannya buruk ya kelihatan semua gitu ya banyak buruknya gitu, tapi kalau kelihatannya baik atau mungkin, emm... istilahnya dalam kondisi yang walaupun misalnya buruk gitu ya kita kemudian memberikan ucapan yang kita tanggapi lah gitu ya kita tanggapi si pasiennya. Jadi kelihatan bahwa rumah sakit ini tuh nggak dicuekin loh yang ngasih kritik pun juga tetap ditanggapi dengan baik loh, gitu seperti itu sih, jadi bagian dari citra yang kita ingin bentuk juga ya bahwa rumah sakit ini responsif terhadap berbagai apresiasi maupun kritik dan penilaian dari masyarakat.

Pewawancara: Rumah Sakit Universitas Indonesia melakukan pengecekan platform pada Google review itu secara berkala ga sih dok?

Narasumber : Ya dulunya awalnya kita nggak terlalu mengelola ya dulunya tuh jarang. Ya ada, tapi terus kita ya udah diemin aja. Nah kemudian kita melakukan sejak 2 tahun ini kita melakukan optimalisasi, jadi dari 2021 itu kita coba optimalkan. Jadi kita lihat itu setiap satu sampai 2 hari sekali gitu ya. Bahkan mungkin kadang kadang kalau sekarang bisa lebih karena kan sekarang ada MOD onsite, ada Manager on duty onsite yang memang bertugas untuk menangkap komplek-komplek apa yang disampaikan. Nah komplain itu dicek baik yang

melalui tautan keluhan yang melalui CS ya, dia kan ada semacam tautan keluhan ya, bitly gitu. Terus ada email, nah itu diolah CS. Nah untuk humas dia akan pengecek yang media sosial dan juga yang di Google review. Jadi minimal itu 1 kali per hari gitu yang untuk diceknya, tapi bisa juga kadang -kadang bisa lebih dari 1 kali. Misalnya pagi belum ada karna layanan masih berjalan, tapi pas siang misalnya pas kita cek, eh ada nih gitu 1 jam yang lalu ada yang nulis ini, nah itu biasanya kita langsung cepat gitu. Siapa tahu pasiennya mungkin masih berada di dalam rumah sakit, jadi kita bisa kejar. Jadi istilahnya mungkin misalnya pasien ngomplain tentang antriannya segala macem, itu kalau kita masih bisa temui pasiennya itu mungkin ada baiknya kita bisa langsung segera memberikan solusi buat si pasiennya. Tapi kalau komplainnya itu mungkin disampaikan pada waktu pelayanannya sudah selesai, pasiennya juga mungkin sudah pulang gitu ya, nah itu kita berikan tanggapan melalui Google review dengan harapan sih pasiennya bisa menceritakan detail ya. Kadang beberapa pasien itu nulis di Google review nya itu nggak terlalu detail Jadi untuk kita menelusuri agak kesulitan gitu Jadi itu tantangan yang ada di kita karena dia tidak seperti direct message gitu ya, belum tentu juga orang melihat secara berkala komentar apakah komentar mereka di Google review itu sudah ditanggapi atau belum tuh nggak terlalu diperhatikan gitu. Beda kalau kayak orang email atau orang DM kan dengan harapan akan dapat balasan segera ya, jadi mereka biasanya akan cek berkala. Nah jadi sering kali kita tuh nggak dapat balasannya lagi gitu, sehingga biasanya karena akan dibaca di mungkin hari itu atau besoknya atau mungkin seminggu kemudian atau sebulan kemudian. Jadi kita biasanya tinggalkan pesan bahwa bisa diberikan data lebih lanjut melalui email, atau melalui tautan, untuk kemudian kita lakukan telusur gitu. Karena beberapa laporan kan mungkin perlu ditelusuri ya sebelum kita memutuskan ini kenapa terus apa solusi yang bisa ditawarkan.

Pewawancara : Baik dokter, kalau untuk humas sendiri nih gimana sih cara humas menemukan masalah yang muncul dari uraian-ulasan pelanggan itu di Google review?

Narasumber : Ya biasanya itu dari yang setiap hari kita cek, misalnya oh ada nih satu masuk gitu ya. Kan kita ada semacam grup koordinasi untuk complain. Baik complain apapun ya tadi berbagai macam termasuk yang Google review itu jika kita ada yang complain saat itu langsung kita capture kemudian kita taruh di grup complain. Karena di grup complain itu ada unit rajal, unit admisi dan rawat inap. Dokter Hario yang memang saat ini mengelola complain gitu ya, dengan harapan mereka bisa segera mengetahui dan kemudian menjalankan SOP-nya. SOP-nya adalah ketika ada keluhan maka akan diberikan tanggapan dahulu, kemudian akan ditelusuri nih. Nah di grup itu juga ada MOD onsite atau manager on duty onsite yang bisa saja manager itu akan mengecek nih, oh pasien yang atas nama ini ada nggak y, misalnya dia kadang -kadang komplain menggunakan akun yang atas nama orang gitu ya, bisa kita coba telusuri di sistem ada nggak sih atas nama itu. Bisa ya.. itu memang pasien bisa juga nama akun tersebut adalah nama keluarga

pasien. Jadi kalau nama keluarga mungkin kita agak sulit untuk menelusuri gitu ya. Dia dirawat kapan, kapan datangnya, ke klinik mana gitu ya, tapi kalau ada misalnya oh bisa dia ditemukan gitu, mungkin kita bisa lihat status dia terakhir kedatangan terus dia komplainnya tentang apa nih. Jadi kita bisa meraba-raba dengan informasi yang minimal tersebut. Tapi kita harapkan sih sebenarnya penelusuran yang lebih baik tentu kalau datanya lebih lengkap gitu ya.

Pewawancara : Oh berarti untuk grup pengelolaan itu sendiri sebenarnya nggak hanya humas ya dok ya ada MOD dan lain-lain?

Narasumber : Ya lintas unit. Jadi nanti dari situ misalnya ada nih informasi lebih lanjut atau misalnya oh pernah nih pasien ini ternyata komplain juga secara langsung gitu ya. Nah itu kita bisa bertukar informasi, oh ya itu pasien itu kayaknya kemarin juga komplain deh gitu ya, atau mungkin ada hal-hal lain yang kita bisa saling share kan sehingga kita mendapatkan gambaran yang lebih.

Pewawancara : Selanjutnya langkah-langkah apa aja yang diambil untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam ulasan tersebut yang di dalam Google review dok?

N : Ya jadi setelah kita udah tahu nih ternyata yang di komplain kan misalnya ya, saat ini kan yang banyak di komplain, kalau soal dokter nakes mungkin minimal gitu ya walaupun mungkin ada satu dua misalnya sikap-sikap, kurang ramah gitu ya, pada beberapa oknum ya, tapi banyak juga memberikan apresiasi ramah, baik hati, informatif, seperti itu. Nah untuk yang saat ini banyak fokusnya itu masalah atrian, jadi mengantri lama di bagian registrasi, mengantri lama di bagian farmasi, itu dua hal yang mungkin paling banyak di komplain saat ini sekitar mungkin 3 bulan terakhir lah ya. Jadi dengan peningkatan kunjungan yang memang semakin tinggi di 2023 ini tentu harapan masyarakat adalah mereka bisa cepat nih di layani gitu ya, mereka bisa cepat ketemu dokter, nah itu tantangan kita sekarang. Setelah kita identifikasi, kemudian pada laporan pagi itu kan akan dilaporkan oleh MOD on site ya dilaporkan, di situ ada direksi, ada manager, ada kepala unit terkait. Nah itu kemudian dibahas apakah ada solusi yang bisa dilakukan baik jangka pendek maupun jangka menengah atau jangka panjang gitu ya. Yang mungkin karena kan nggak semua hal mungkin kita bisa selesaikan cepat gitu ya.

Pewawancara : Ada nggak sih dok, cara tertentu yang digunakan untuk memahami pola atau trend dalam ulasan tersebut?

Narasumber : Ya saat ini tuh sebenarnya kita masih banyak mengidentifikasi, komplain ini kira-kira dalam seminggu tuh udah sering belum ya? Jadi ketika dia lebih dari sekali gitu ya, jadi lebih dari satu orang yang komplain dalam seminggu gitu ya dan oh ini kerap nih, gitu kan, kerap kali disampaikan kayaknya bahkan lebih dari dua kali nih gitu ya pasien ini masyarakat yang mungkin menyampaikan keluhan tentang ini. Nah itu kita anggap sebagai sebuah isu yang memang berulang gitu ya, kendala yang berulang. Nah kita akan fokuskan manajemen untuk

penyelesaian di arah ini, berarti masih belum selesai nih. Bahkan mungkin kalau ini udah sebulan gitu ya, kemudian kita lakukan evaluasi, kita coba lakukan tindakan perbaikan tapi ternyata masih juga muncul, nah berarti hal yang saat ini dilakukan masih belum menjawab permasalahan dari pasien. Sehingga kita angkat terus masalah itu, jadi terus kita angkat terus dengan harapan bahwa pemecahan solusinya bisa lebih cepat gitu ya. Jadi jangan terlalu lama lagi nih, karena berarti udah lebih dari satu bulan masih belum selesai juga gitu. Jadi ada beberapa hal yang kadang-kadang misalnya, oh ini coba deh kita bikin seperti ini, tapi ada proses yang mungkin lama. Terutama misalnya harus bikin program dulu, harus kalau cuma beli mungkin kalau belinya nggak mahal ya itu bisa cepat, tapi kalau harus memprogram, membuat suatu sistem gitu ya, itu biasanya makan waktu tuh. Jadi itu yang administrasi, registrasi itu, karena BPJS kan juga punya sistem sendiri. Jadi ada faktor-faktor yang kita nggak bisa selesaikan sendiri, tapi kita tetap harus minta bantuan dari pihak eksternal. Misalnya oh kita minta bantuan dari vendor sistem kita, oh ini kita harus minta aksesnya dari BPJS. Hal-hal seperti itu yang menjadi tantangan kita, bukan hal yang kita bisa eksekusi sendiri. Tapi ada orang lain yang kita bergantung sama mereka untuk penyelesaian masalahnya seperti itu.

Pewawancara : Selanjutnya, gimana Tim Humas merencanakan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?

Narasumber : Untuk pengelolaan saat ini intinya kita tadi sesuai SOP. Begitu ada, kita laporkan dan kemudian akan diidentifikasi apakah ini bisa ditelusuri atau tidak gitu ya. Kemudian dilaporkan ke MOD Onsite dan oleh MOD Onsite akan dilaporkan. Namun memang saat ini mungkin yang belum bisa dilakukan adalah proses filing dan analisis yang lebih tertata kali ya. Karena mungkin dari setiap komplain itu seharusnya benar-benar masuk ke satu pencatatan lah gitu ya. Nah tadinya tuh kita ada tautan gitu yang bisa kita isi namun ternyata nggak bisa dipegang juga gitu ya dengan staf yang saat ini ada, karena kan merangkap, jadi tugasnya tuh nggak hanya di keluhan tapi dia juga harus menjawab direct message pasien di Instagram, di media sosial. Sehingga nggak kepegang untuk satu persatu kita taruh kita catat gitu ya di link kemudian kita analisis satu-satu. Nah google review itu kelebihan adalah, mungkin kelebihan atau kekurangan kali ya dua-duanya nih, tidak bisa kita hapus gitu ya. Intinya adalah ketika nggak bisa dihapus maka sampai kapanpun ya kita bisa kita lihat lagi

Pewawancara : Karena masih stay ya dok di situ?

Narasumber : Ya iya masih ada, masih setahun yang lalu, dua tahun yang lalu itu masih stay di situ. Jadi kita bisa lihat gitu kan, misalnya kita pengen ngeliat yang ngasih rating satu, kita bisa langsung klik yang rating satu, terus muncul semua rating satu dari yang terbaru sampai yang terlama gitu.

Pewawancara : Baik yang selanjutnya nih dok gimana sih cara humas memastikan bahwa perencanaan yang udah dibuat ini tuh efektif dalam mengelola keluhan pelanggan?

Narasumber : Ya kita saat ini itu masih di tahap bahwa semua keluhan semua apresiasi itu kita tanggapi targetnya sebenarnya adalah semua bisa diberikan tanggapan gitu ya. Dengan harapan orang menjadi merasa dihargai bahwa masukannya, kritiknya gitu ya tidak kita cuekin. Nah kita masih di tahap itu, kita belum dalam tahap yang membuat database sendiri gitu ya, dari yang Google review kemudian kita pindahkan ke satu database yang kemudian kita bisa olah. Memang belum itu sih kita masih menggunakan menu -menu yang ada di Google review itu sendiri

Pewawancara : Baik dok yang selanjutnya nih apa yang menjadi fokus utama dalam strategi humas untuk mengelola keluhan pelanggan di Google review?

Narasumber : Ya sebenarnya untuk Google review kita fokusnya itu adalah justru pada sebanyak -banyaknya orang yang memberikan penilaian gitu ya. Nah sering kali kan kalau kita tidak manage dengan baik. Orang lebih banyak keluh kesahnya karena orang yang keluh kesah mungkin lebih terdorong untuk menulis gitu ya daripada orang yang senang gitu. Nah ada dua tipe pelanggan gitu ya, yang dia senang menulis apapun baik hal positif mau negatif. Namun yang sebenarnya kita tidak harapkan adalah pelanggan yang mungkin kalau happy dia nggak ngomong, tapi kalau dia nggak happy itu dia justru nulis. Gimana caranya supaya kita bisa mendorong mereka untuk memberikan komentar terutama komentar positif tentunya. Tapi walaupun memberikan masukan atau kritik, mungkin hal yang disampaikan secara baik dan penilaiannya nggak langsung bintang satu. Misalnya ada tuh pernah kemarin jadi dia memberikan masukan yang sangat berharga, tapi dia tetap kasih kita nilai itu 4 padahal isinya itu semua kritikan. Sebenarnya masukan gitu ya sifatnya itu dia pengen kita perbaiki, tapi dia kasih nilai kita 4. Nah itu kan artinya secara pelayanan overall mungkin kita udah oke tapi ada beberapa hal yang dia catat nih yang kita harus perbaiki. Nah untuk orang yang seperti ini kan sebenarnya aset ya buat kita, kita mendorong supaya orang -orang ini banyak memberikan penilaian itu melalui kita bikin poster, kita bikin feed, kita naikin ke story juga. Terus kalau ada yang memberikan apresiasi melalui direct message atau apa, terus kita biasanya kita dorong “oh silahkan kita juga bisa melakukan penilaian terhadap layanan kami Kalau berkenan” gitu ya “bisa berikan penilaian atas layanan kami melalui Google review” juga gitu jadi kayak orang didorong untuk menulis di Google review.

Pewawancara : Bagaimana Humas mengimplementasikan tindakan dari perencanaan tersebut kedalam pengelolaan keluhan pelanggan Di Google review dok?

Narasumber : Iya dari yang direncanakan tadi targetnya kan 4,5 ya. Kemudian juga kita bisa memberikan Tanggapan terhadap seluruh Kompleks yang ada. Nah berarti kan kita harus buat suatu kampanye atau kita bikin program gitu ya untuk mendorong pengunjung memberikan penilaian di google review nah kita kasih tahu Google review nya kita bisa diakses dimana gitu ya. Kita bikin tautan, banner, kemudian kita taruh juga di social media, ada link nya juga nanti link bitly nya itu bitly google review. Kita dorong pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia, “silahkan mungkin ingin memberikan penilaian di google review kami kita kasih link nya” gitu ya seperti itu. Nah biasanya mereka karena sudah mau berkenan menuliskan sesuatu biasanya orang ini itu punya punya suatu dorongan yang dia senang menilai dan menyampaikan sesuatu kenapa engga kita kasih tahu bahwa kita punya Google review juga. Nah ini misalnya satu ulasan nih satu jam yang lalu gitu ya, ini langsung ditanggapi oleh kita kemudian ini nanti akan masuk nih kelaporan pagi besok jadi implementasinya itu setelah kita tau target yang harus kita capai, kita bikin program, mungkin kita evaluasi nih sekarang misalnya rating nya di 4,2 dengan 1186 sebenarnya dari jumlah 1186 ini tahun kemarin itu menjadi target tuh bahwa tahun kemarin itu harus tembus 1000 nah ini sebenarnya udah tercapai alhamdulillah pas banget moment kita akhir tahun itu pas banget dapat 1000 tercapai 1500 dengan angka rating di atas empat, tapi targetnya kan sebenarnya 4,5 tadi ya jadi tahun ini lebih ke mendorong dari 4,2 karena 1000 nya sudah tercapai ke 4,5 nya. Karena ada beberapa praktisi rumah sakit yang menyampaikan bahwa coba lihat google review nya pastikan bisa dapat Minimal 1000 komen Dengan rating Minimal 4,5 Itu yang kemudian kita coba pelajari, Kayaknya kita bisa pakai nih Target ini. Dan kemudian kita tambahi dengan bahwa Ditanggapi dengan harapan Bahwa semua orang yang membaca Itu nyadar bahwa adminnya baca loh. Jadi di dalam poin tanggapan itu juga kita buat template ada awalan pembuka salam dari kita, kemudian kita menyampaikan bahwa kita memahami ketidaknyamanan mereka kalau itu berupa keluhan kalau dia berupa saran kita ucapkan terima kasih di awal kemudian kita menunjukkan bahwa apa yang mereka sarankan itu kita hargai, kemudian kita akan telusuri lebih lanjut untuk proses perbaikannya, kemudian di closingnya itu kita mendoakan dia yang baik sehat dan macam seperti itu. Jadi kalau kita lihat selalu kita monitor ya oh ini sudah tanggap, ini belum memang ada beberapa kadang -kadang terlewat, oh ini belum, biasanya nanti kita akan ingatkan lagi karena mungkin banyak ya. Jadi kita ingatkan lagi ini adminnya, kayak ini belum dibales, seperti itu sih. Kadang -kadang mungkin dia cuma kasih penilaian saja gitu ya bintang doang tapi mungkin ada baiknya juga tetap diberikan tanggapan supaya orang tuh lihat walaupun dikasih bintang aja gausah pakai komen juga tetap di tanggap. Memang ada beberapa yang masih perlu diperbaiki tapi saya rasa ini sih baik untuk kita menilai diri kita kita bisa mendapatkan apa sih yang dibicarakan masyarakat di luar sana tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia dan ini juga sebagai bagian dari branding ya kalau misalkan kita bisa mempertahankan nilai yang baik

Pewawancara : pertanyaan selanjutnya sebenarnya masih nyambung sama yang barusan dokter jelasin terkait bagaimana cara tim humas merespon keluhan. Nah selain template penulisan jawaban dalam merespon tanggapan itu apakah ada SOP sendiri misalkan gaya bahasa atau gaya sapaan seperti itu dok?

Narasumber : Ya, memang kalau untuk sapaan ya di sini kita ada keterbatasan kalau google review. Di google review itu kita nggak bisa lihat akunnya. Jadi maksudnya untuk kita bisa lihat dia siapa, gitu ya umur berapa sudah nikah atau belum punya anak atau tidak, agak sulit karena nggak semua orang mengisi akunnya dengan foto saja sehingga untuk kita mengidentifikasi, paling cuma nama itu pun kalau namanya nggak bermakna ganda bisa perempuan, bisa laki-laki. Jadi kita memang amannya menyapa bapa atau ibu tapi kalau di instagram kita punya gaya pendekatan yang memang berbeda. Di instagram itu kita bisa lihat oh ini ibu, karena di profilnya dia ada foto-foto bersama anak-anaknya bersama suaminya kita masih bisa lihat kecuali akunnya ditutup ya. Dan terus kadang-kadang suka ada tulisan tuh misalnya mom of kanaya atau edwards mom atau apa ya misalnya enthusiast mom pokoknya dia ada mom-momnya oh berarti dia ibu, tapi kalau misalnya dia masih muda misalnya kelihatannya dia sih, istilahnya masih belum berkeluarga gitu ya nggak kelihatan ada anak segala macam, kita sapaanya bisa “kak”. Jadi memang kita sesuaikan ketika kita bisa melihat profile mereka mungkin kita bisa lebih mendekati diri dengan menggunakan bahasa sapaan yang lebih lebih dekat ke usianya, jadi kita mendekati diri ke usianya dia, kita menyesuaikan juga untuk bahasanya, kita masih menggunakan bahasa yang semi formal. Semi formal artinya mungkin kalau kayak misalnya “baik kami akan sampaikan kak” gitu ya tapi mungkin beberapa misalnya kalau urusannya udah ke complain, biasanya kita memang lebih banyak menggunakan bahasa-bahasa yang sedikit lebih mengarah ke formal, supaya bahasanya ringkas dan tidak berkelit-kelit dan orang menangkap maksudnya. Dan kemudian juga orang bisa mendapatkan “oh ini punya niat-niat baik nih untuk menanggapi complain saya” seperti itu sih. Jadi mungkin dari SOP sebenarnya yang tertulisnya belum ada, namun kita tuh kayak membuat semacam kesepakatan di tim gitu ya, pakemnya gini, dan itu kita evaluasi misalnya pada saat kita menjawab kemudian ternyata banyak menggunakan skatan, mungkin lebih baik kita tidak menggunakan singkatan. Kita hindari supaya kita bisa tetap dianggap sebagai institusi yang profesional, tapi selebihnya misalnya ada hal-hal yang mungkin caranya nggak harus kaku gitu ya, tapi kita menggunakan bahasa yang sesuai dengan PUEBI (Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia)

Pewawancara : Selanjutnya tadi kan dokter juga menyinggung masalah evaluasi ya, gimana sih humas melakukan evaluasi dalam pengelolaan keluhan pelanggan itu, dan gimana humas menggunakan hasil evaluasi itu untuk meningkatkan strategi-strategi yang sudah digunakan?

Narasumber : Di pengbis itu sebenarnya ada rapat koordinasi per bulan kemudian di humas marketing itu ada rapat rutin juga 1 -2 minggu sekali. Kita lihat, kalau kita lagi ramai banget banyak kegiatan, mungkin agak susah kalau seminggu sekali, tapi diupayakan entah di awal minggu atau di akhir minggu, tapi kalau nggak bisa juga, ya udah berarti di minggu depannya gitu. Nah itu akan ada evaluasi -evaluasi hal tidak hanya masalah umpan balik, tapi juga apakah kita ada promosi atau ada informasi yang harus disampaikan di minggu tersebut yang harus dibuat, didesign dan diposting. Kemudian apakah ada yang harus diproduksi, apakah berkoordinasi dengan unit yang lain, nah itu kita bahas di rapat -rapat tersebut sih. Termasuk misalnya, oh kita tadi kan rating kita mulai turun nih 0 ,1 poin terus kita harus gimana, nah itu juga salah satu yang kemarin sempat dibahas gimana caranya up lagi nih supaya angkanya naik. Berbagai strategi bisa dimanfaatkan supaya orang tahu dulu deh pake apa sih, pake medsos, taruh di feed, story. Kalau story kan 1x24 jam berarti kan harus diulang berkala terus, kalau mungkin ada yang gak punya media sosial ada yang gak akses website, kita bisa pilih pasien -pasien loyal, pasien -pasien yang sering bolak -balik Rumah Sakit Universitas Indonesia itu kita kirim misal nya whatsapp blast atau email blast, hal ini sedang direncanakan sih sama tim humas. Untuk kita naikin dari turun 0 ,1 tadi supaya kita bisa up lagi lebih tinggi dari 4 ,3 dari yang sebelumnya jadi 4 ,4 ya bisa mendekati ke 4 ,5.

Pewawancara : selanjutnya bagaimana humas mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui google review dok?

Narasumber : Efektivitas strategi, pattern -nya dilihat dari ukuran -ukuran yang tadi ya. Ukuran dari sisi jumlah, dari sisi rating, dari sisi yang diberikan tanggapan. Apakah sudah dibilang rata -rata sih memang setelah kita berikan tanggapan sih, nggak ada tanggapan balik. Sebagian besar bahkan ketika kita dorong untuk supaya memberikan laporan detailnya, nggak semuanya kasih laporan. Kita mungkin terbatas tidak mengetahui ini kapan, ini ke mana, gitu ya. Tapi kemudian akhirnya kita ketika membahas di morning meeting itu, kita membahas esensi dari komplainnya itu. Tapi tidak bisa melakukan telusur. Misalnya kita butuh ini, SOP kita sebenarnya nggak demikian, tapi kok dia bilang terjadi gitu ya. Gimana ceritanya ini bisa terjadi? Itu kita bisa telusur, tapi ketika kita mengetahui SOP kita yang berlaku itu ini, ketika ada kondisi yang diceritakan oleh pasien bahwa itu tidak sesuai dengan SOP, karena tadi kita gagal untuk mendapatkan data detilnya seperti apa. Tapi esensi dari komplainnya itu atau umpan balik ini, yang disampaikan pasien bisa tetap kita deliver ke tim internal, karena tujuannya kan sebenarnya untuk perbaikan. Jadi misalnya, contoh ada yang komplain terkait dengan alur pasien, Kok ini SOP kita tuh harusnya dipanggil sesuai urutan first in first out gitu kan. Pasien yang datang duluan dia yang dipanggil. Nah, kok ini ada yang bilang dia dilongkap? Ketika kita gagal dalam menelusuri, ya udah, berarti kita ingatkan lagi bahwa SOP yang berlaku di kita adalah nomor panggilan pasien itu sesuai dengan urutan kedatangan di nusestation seperti itu. Dan kemudian itu formnya akan kita tumpuk, kemudian kita sampaikan ke dokter.

Pewawancara : Kalo untuk durasi sendiri, peresponan keluhan itu ada durasinya nggak dok untuk kayak misalkan berapa lama harus dibalas?

Narasumber : Harapannya sih nggak lebih dari 3x24 jam. Harapannya, jadi 3 hari lah gitu untuk kita beri tanggapan. Namun mungkin masih ada beberapa yang kayak lebih dari 3 hari tapi belum di respon. Nah biasanya tuh kita selalu ingetin sih, ini ada yang belum dibalas. Suka skip, apalagi terutama mungkin yang tidak berbau komplain ya. Tapi baiknya memang semuanya sih kita berikan tanggapan. Entah misalnya, terima kasih gitu. Jadi kayak misalkan saya itu mungkin saya bukan admin tapi saya, ya sebutnya admin bayangan kali ya. Jadi kalau saya ini pas lagi browsing gitu, eh nemu nih pas lagi selancar, ada orang yang ngomongin Rumah Sakit Universitas Indonesia gitu kan. Dia nggak mention Instagram atau medsos kita gitu ya. Tapi dia membicarakan tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia gitu kan. Dan kita spesifik tau yang dimaksud itu adalah Rumah Sakit Universitas Indonesia depok. Ya bukan Rumah Sakit Universitas Indonesia yang lain gitu. Kemudian kita sudah yakin kan iya sama. Misalnya dia ada fotonya, oh ini khas banget ruangan kita di Rumah Sakit Universitas Indonesia. Nah itu biasanya kita respon tuh langsung gitu kan. Makasih apresiasinya gitu. Semoga sehat. Nah seperti itu sih yang seharusnya dilakukan, mau di Google review atau di yang lain gitu ya. Jadi sama perlakuannya. Sebenarnya sama ya Google review sama medsos yang lain itu kita anggap sama. Karena saat ini kan kita baru memang mengelolanya medsos ya. Kalau yang nggak digital tuh bukan dikelola oleh humas nih. Itu dikelola oleh CS. Nah itu kalau yang CS, mereka ada tuh mekanisme sendiri. Kalau di kita ya itu memang belum dibakukan dalam sebuah SOP. Tapi kalau bisa mungkin 3x24 jam itu masih standar lah.

Pewawancara : Humas dalam melakukan pengelolaan keluhan itu apakah menawarkan solusi atau kompensasi gitu dok? Kepada para pelanggan yang sudah memberikan keluhan?

Narasumber : Ya, mungkin ada hal yang sifatnya cepatnya. Misalnya kita tahu nih pasien ini baru banget komplain ya. Misalnya komplainnya satu jam yang lalu. Satu jam yang lalu misalnya “saya sudah nunggu dari antrian jam sekian sampai jam sekian dan masih ada di sini”. Nah, kan artinya oke kemungkinan jangan -jangan dia masih ada di sini nih gitu ya. Nah, itu kita sampaikan mudah -mudahan dari nama dan segala macam bisa segera dilaporkan secara telusur. Karena tadi untuk dia menjawab kita lagi mungkin belum tentu gitu ya. Tapi misalnya oh ada nama Stefani nih gitu kan dia bilang kayak gini terus dia capture layanan lagi di poli gitu lagi rame. Kemungkinan dia masih ada di situ nih. Nah, itu kita sampaikan komplainnya, kemudian apa nih masalahnya? Emang ada masalahkah? Misalnya ada sistem yang down. Kemarin juga sempat yang kayak BPJS down gitu ya. Nah, kemudian kita cari seharusnya kita gimana nih supaya sih komplainnya tidak terjadi. Berarti harusnya kalau ada trouble itu kita sampaikan apa permohonan maaf terlebih dahulu. Misalnya kita bisa umumkan di area RS. Atau kalau kita sudah tahu

sebelumnya bahwa akan ada masalah, kita sudah bisa menyiapkan ke tim harus gimana gitu ya. Jadi bisa dilakukan antisipasi. Tapi sekiranya misalnya dia komplainnya itu. Ketika sudah selesai pelayanannya. Ya udah mungkin udah pulang gitu ya atau kemarin -kemarin. Ya itu memang sulit untuk kita berikan tanggapan secara langsung atau solusi secara langsung. Namun ketika kita perlukan proses telusur dan kemudian kita berhasil. Kalau kasusnya itu agak special ya. Mungkin kita bilang memang kelalaian atau memang hal yang miss dari rumah sakit. Dan itu sifatnya itu agak berisiko gitu ya, mungkin kita bisa sampaikan misalnya kita berikan voucher MCU, atau kita berikan merchandise. Tapi kalau kasih sesuatu sih memang tidak kesemua nya. Jadi memang melihat kasus per kasus sih. Dan biasanya tuh kita diskusikan bersama apa yang pantas atau apa yang kira - kira lebih menjaga nama Rumah Sakit Universitas Indonesia. Targetnya adalah jangan sampai isu ini viral. Jangan sampai ini kemudian dibahas di mana -mana. Nah itu tidak kita harapkan sih. Jadi secepat mungkin kita berikan tanggapan itu juga dengan maksud tadi supaya nggak melebar ke mana -mana.

Pewawancara : Selanjutnya bagaimana cara humas memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah akurat dan dapat dipercaya?

Narasumber : Ini bagus banget pertanyaan. Jadi memang ada beberapa peluhan yang kadang ada. Maksudnya gini, kayaknya kita nggak ada deh kayak gini gitu ya. SOP kita kayaknya nggak ada kayak gini. Ini orangnya kemana ya? Jangan-jangan bukan pelanggan kita kali ya. Itu beberapa hal yang memang sempat dipertanyakan di laporan pagi. Ketika kita menyampaikan komplain -komplain. Ya itu tidak ada salahnya kita berfikir demikian. Kenapa? Karena Google Review itu terbuka buat siapa saja yang menulis. Dan kita tidak perlu menunjukkan bukti kepesertaan sebagai pasien rawat jalan atau rawat inap. Namun, mari kita kembalikan padah keterbukaan dalam memberikan umpan balik. Bahwa sesimpel, sekecil, mau besar, mau cuma scoring -nya doang. Cuma kasih angka doang, cuman bintang satu. Tapi udah mau komen gitu ya. Gak ada apa -apa, mau kita kasih bintang lima, udah gak ada komen apa -apa. Atau ada komen, komennya macem -macem gitu ya. Unik, aneh gitu ya. Tetap kita hargai. Kecil kuncinya itu. Tetap kita hargai bagaimanapun itu tetaplah penilaian yang masuk kepada kita. Untuk kita. Sehingga, tetap harus kita lakukan evaluasi, seminimal apapun data yang kita peroleh. Kita coba refleksi diri. Apa sih yang kita lakukan, apakah memang benar sesuai dengan SOP? Misalnya gini, SOP kita harusnya begini, harusnya dijalan seperti ini gitu. Tapi beneran gak sih Itu dijalan kan? kan kita punya banyak staff segala macem, mungkin ada orang baru segala macem. Kita gak pernah tahu mungkin ada miss gini, pada saat dilakukan proses komunikasi gitu ya. Dalam ilmu komunikasi itu kan ada yang memberikan pesan, ada yang menerima pesan. Ada isi pesannya. Nah, transfer pesan ini dari si pemberi pesan kepada penerima pesan itu seringkali ada gangguan kan ya. Baik gangguan dari sisi pesan, yang menerima pesan, atau isi pesannya itu sendiri. Hal ini bisa saja terjadi. Ada risiko, artinya risiko yang mungkin terjadi. Nah, kenapa gak kita lakukan reminder keseluruhnya lagi supaya

risikonya tuh tidak terjadi berulang di unit manapun. Misalnya kesalahan pada data patient, data patient datang, terus ada sticker, ada ini, tapi ternyata pas dijebret, salah gitu ya. Ini kan bisa terjadi gak cuma pada unit admisi, tapi misalnya pada unit MCU, ada unit laboratorium, pada unit radiologi, gitu ya. Ini bisa terjadi. Jadi kalau kita lihat akreditasi rumah sakit kan juga sebenarnya sudah punya pakem - pakemnya gitu kan. Makanya identifikasi dua dari tiga, lalu cek -cek berulang, dipastikan datanya betul. Nah, ini kan sebenarnya sudah langkah -langkah yang seharusnya kita jalankan supaya gak sampai terjadi, maka kita harus memperhatikan. Masukannya tadi nih, walaupun cuma seuprit, sedikit sekali informasi yang kita bisa telusuri, tapi pasti ada esensi dari umpan baliknya yang kita bisa ambil.

Pewawancara : Yang selanjutnya nih, bagaimana sih Humas memberi tanggapan terhadap kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan? Jadi memang unit kerja sendiri sudah mengakui memang kesalahan dari mereka. Nah, Humas sendiri sebagai jembatan antara instansi dengan masyarakat, apa yang dilakukan gitu, dok?

Narasumber : Ketika kita mengetahui memang setelah ditelusur ada kekurangan dari pihak rumah sakit, maka kita tentu saja tidak melakukan blaming dari satu sisi saja, mungkin blaming kepada pegawai maupun blaming kepada unit. Karena bagaimanapun kita itu satu badan sebenarnya. Jadi hal temuan, hasil telusur, bahwa ternyata terjadi kekeliruan atau mungkin kalau yang paling tinggi kan incident ya. Nah itu kita pertama kali kita lakukan upaya perbaikan segera yang bisa dilakukan apa. Setelah kita tahu kan ya apa yang terjadi, apa yang kurang, bisa dilakuin, gimana ini perbaikannya? Yang segera, kalau nggak bisa segera, maka berapa lama prosesnya, apa yang harus disiapkan. Lalu kemudian kita, tadi kan setelah melakukan proses ini ya, sebenarnya proses problem solving cycle -nya itu yang kita jalankan. Jadi kita tahu situasinya, kita tahu akar masalahnya, kita tahu penyebab masalahnya, kemudian kita tahu apa solusi yang bisa dijalankan, lalu kita mengevaluasi, dalam proses evaluasi ini kita menetapkan targetnya apa, misalnya jangka pendek kita mau memperbaiki apa, kita menghubungi pasiennya, meminta maaf, melakukan reschedule dari jadwalnya dia, segera mungkin kita kordinasikan dengan unit terkait, gimana ini pasien ternyata merasa dia lebih dari sebulan belum dapat jadwal operasi, misalnya gitu kan, padahal dia sudah dalam kondisi, harus segera dilakukan operasi, kondisinya sudah mungkin kesakitan banget segala macam. Itu gimana cara kita berkordinasi, memberikan solusi buat si pasien secara cepat, tapi kalau nggak bisa cepat, maka kita butuh berapa lama nih, yang kita sanggupi dengan kondisi yang ada itu gimana, setelah itu kita rencanakan antisipasinya supaya tidak terjadi hal yang sama itu gimana.

Pewawancara : Baik dok, yang selanjutnya, Humas tuh memantau secara aktif gak sih dok, keluhan yang sedang berjalan?

Narasumber : Karena saat ini Humas itu belum menjadi pengelola komplainnya, jadi kan Humas itu sifatnya, dulunya memang ada di bawah unit pengembang bisnis, tapi kemudian dipindah nih, kan tadinya Pengbis itu ada customer service, pegang juga, jadi itu kordinasi jadi satu. Nah ketika customer pelayanan Rajal Ranap, itu pengelolaan keluhan itu ikut pindah gitu, tapi yang secara media sosial masih dibantu oleh kami. Sebagai unit yang lebih sebagai watchernya aja gitu ya, nangkep -nangkep keluhan dari medsos, kita sampaikan, kita berikan tanggapan, ya sampai disitu aja gitu. Namun sering kali saya juga sering membantu untuk melakukan prosesnya, japri kepala unitnya, ini ada komplain ini gitu kan, mungkin bisa ditelusuri dulu malam ini supaya pas besok laporan pagi sudah bisa di share hasil telusurnya lah minimal seperti itu. Jadi yang harusnya menjalankan sih unit yang mengelola ya, mengelola keluhan tersebut gitu, namun kalau hal yang mungkin harusnya mungkin kita bisa kembangkan untuk pengelolaan keluhan, baiknya adalah tiap keluhan itu kemudian selain ditanggapi apakah sudah selesai atau belum, bukan masalah solve atau nggak solve -nya sebenarnya, sering kali itu, keluhan ini merupakan risiko gitu ya, yang mungkin terjadi. Jadi kalau kita cuma selesai pada tahap oke, udah kita hubungi, pasiennya udah kita minta maaf, selesai sampai disitu? Tidak sebenarnya. Lalu kita lakukan tadi problem solving cycle -nya, apa sih akar masalahnya gitu ya, sering kali itu ketika kita melakukan proses telusur itu tergalilah masalahnya nggak cuma satu ternyata banyak, dan dari masalah yang banyak itu mana yang mau kita prioritaskan, kemudian mana yang paling kerap, paling sering mungkin namanya paling besar itu di masalah yang mana gitu kan, terus solusi, nah solusinya apa? Kalau tadi kan cuma permintaan maaf segala macam itu sifatnya pendek banget ya, tapi kadang -kadang ada mungkin cara, secara manajemen, secara sistematis, secara metode, secara apa yang mungkin memang perlu diperbaiki oleh kita gitu. Jadi jangan selesai pada oh sudah kita minta maaf, sudah selesai gitu ya, tapi padahal misalnya kayak tadi kekeliruan yang mungkin saja terjadi. Jadi tugasnya humas sebenarnya saat ini belum sampai ke sana, tapi untuk pengembangan dari manajemen pengelolaan offline seharusnya sih sudah menyentuh ke problem solving cycle -nya ya, dan manajemen risikonya juga gitu ya.

Pewawancara : Baik dokter, yang selanjutnya nih aku mau tanyain dok, gimana cara humas itu memberikan bukti atau jaminan kepada pelanggan agar pelanggan tuh merasa yakin dan percaya gitu di Rumah Sakit Universitas Indonesia?

Narasumber : Iya, yang pertama kita bukan memberikan janji yang kemudian hanya lip service ya itu satu, bener -bener harus kita secara tulus itu serius menanggapi komplain mereka dan kemudian kita melakukan upaya perbaikan, harus bener -bener dari hati gitu ya, jadi kita legowo menerima kritikan, masukan. Kita semangat untuk melakukan upaya perbaikannya dengan harapan apa yang kita lakukan kemudian dirasakan oleh si pasien. Dengan seperti itu, sebenarnya pasien ketika kembali, atau mungkin misalnya dia marah ya, dia gak kembali, tapi pasien berikutnya yang ketika datang kan merasakan, mungkin dia tidak menganggap itu

perubahan kalau pasien baru ya, tapi pada saat dia datang, oh dia senang nih jadinya di Rumah Sakit Universitas Indonesia, gitu. Jadi perbaikan yang kita lakukan itu tidak hanya untuk pasien yang komplain, tapi untuk seluruh pasien dan pengunjung sebenarnya. Dan ketika kita melakukan perbaikan, dampak positifnya itu justru berbalik pada kita sendiri ketika kita kunjungan meningkat, maka pendapatan rumah sakit bertambah, maka perumahan sakit punya cukup untuk mensejahterakan karyawan, gitu ya.

Pewawancara : Baik, dokter. Kalau untuk penerapan transparansi dalam proses penyelesaian keluhan bagaimana dok?

Narasumber : Ya, transparansinya memang nggak semua hal kita bisa blak-blakan gitu ya ketika di media sosial atau di email. Ketika kita mungkin ada complain yang cukup pelik yang memang misalnya nih anaknya complain kenapa orang tuanya gini -gini gitu ya. Nah itu kan kita perlu tahu dia siapa, tanya ada apa, bener nggak dia anaknya segala macam gitu ya. Karena orang bisa mengaku bahwa dia anaknya dari pasien A, pasien B gitu ya. Sehingga untuk memastikan maka kita bisa sarankan, silahkan datang ke RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, bikin perjanjian di layanan pelanggan untuk nanti bisa diskusi dengan dokternya. Nah disitulah proses nanti verifikasi ya, benar ga ini, nah segala macam nanti kan ada proses verifikasinya ya, seperti itu. Bener nggak sih ini walinya pasien gitu ya. Jadi kita jangan sampai kita salah nih menyampaikan, karena kan memang rahasia pasien itu harus kita jaga. Jadi kita menyampaikan kepada pasien atau kepada keluarga yang dialihkan ya, diberikan kewenangan dari keluarga.

Pewawancara : Lebih menyangkut ke privacy juga ya dok ya?

Narasumber : Ya betul, jadi nggak bisa semuanya terus kita langsung jawab gitu ya, jadi nggak bisa sembarangan tapi kita harus hati-hati. Transparansi di sini tentu kita transparan gitu ya, ketika memang, mungkin tapi pada kasus tertentu tentu saja kita tidak blak-blakan bilang, “oh ya, it's my fault, itu salah saya”, tidak demikian. Jadi rumah sakit biasanya akan lebih fokus pada pendanganan solusi, sebenarnya itu solusi dan mungkin apa yang bisa dilakukan untuk pasien, untuk membantu pasien.

Pewawancara : baik dok, tim humas sendiri sebenarnya dapat pelatihan nggak sih dok untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan dapat memahami pelanggan lebih baik dengan perasaan dan perspektif pelanggan?

Narasumber : Ya, pada seorang humas yang sudah memiliki background ilmu komunikasi itu ya, itu sudah dapat materinya di kuliah atau fokus di jurusan humas. Namun mungkin perlu penguatan misalnya dengan mengikuti webinar, mengikuti sertifikasi karena di situ akan lebih dalam lagi. Kemudian kita selalu ada acara di perhumasri juga, perhimpunan humas rumah sakit Indonesia, itu selalu ikut, event-eventnya kadang -kadang seru dengan Pak Anjari sebagai ketua perhumasri, sering kali itu kayak di -share pengalaman, ada masalah di rumah sakit mana, itu

bagaimana sih humasnya mengelola sisi kehumasannya gitu ya, yang tadinya misalnya kebakaran di rumah sakit A gitu kan, bagaimana caranya dia mengelola media dan segala macam sehingga pemberitaannya itu tidak buruk gitu ya, tidak kemana-mana, itu sering dishare juga. Terus bagaimana penanganan komplain segala macamnya, tekniknya, pendekatan ke publiknya seperti apa, itu sering di-sharingkan juga di situ. Jadi memang kita dorong supaya humas ini banyak belajar dari kanan-kiri atas bawah supaya bisa mendapatkan informasi yang lengkap dan juga humas mengikuti proses morning meeting di setiap harinya, jadi tahu nih apa sih, ada isu apa gitu, jangan sampai isunya ini, terus ketika humas di kontak sama media, humasnya nggak tahu gitu bahwa ada masalah, itu pelanggan-pelanggan gitu kan, padahal sudah dibahas di morning meeting bahwa ada kejadian nih, kalau dia tahu kan dia sudahantisipasi, oh ada kasus itu, ketika saya harus melusuri saya harus nanya-nanya ke siapa, dan ketika ada pers juga ini memang tekniknya sendiri gitu ya, kita perlu mendekat kepada pers tapi jangan sampai ini menjadi batu balik ke kita, jadi memang kita harus manage hubungan baik dengan media supaya kita mendapatkan hal yang baiknya gitu ya.

Pewawancara : Untuk selanjutnya dok, berdasar hasil observasi saya juga, bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik seperti keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya? Beberapa kali saya membaca itu di Google review rata-rata mereka mengeluhkan yang ada di lobby kotor, karena kan lobi kan tempatnya banyak orang segala macam, itu bagaimana pengelolaan keluhannya dok?

Narasumber : Betul, jadi ini juga kita ada ronde setiap minggunya, jadi di hari Jumat itu kita keliling, biasanya kalau ada komplain-komplain ya kemudian dibahas di manajemen. Jumat itu kita keliling, biasanya dimampiri di tempat-tempat ini, kemudian nanti dilihat, kenapa ini, kenapa kók bau, ini segala macam, gimana caranya. Di morning meeting juga sering kali gitu sih, misalnya ini bisa selesai berapa lama, benar ya minggu depan selesai ya, terus ini siapa yang ngerjain CSOnya, gimana caranya supaya CSO bisa lebih baik lagi, supervisornya gimana, jadi semua di evaluasi tuh, termasuk juga vendor-nya gitu ya, karena kita pakai outsourcing, tanya vendor-nya ngapain aja mereka, tugasnya apa, ada checklist atau enggak gitu ya, gimana cara mereka membersihkan, membersihkannya pakai apa, kemudian ada control gitu ga, kayak gitu-gitu itu dibahas juga gitu. Jadi kalau ada temuan tuh langsung kita kabarin supervisornya, segera dicek nih kamar mandi ini, dicek gitu ya, licin kan tentunya, atau ini bau, setelah macem itu langsung kita kabarin. Niatannya harapannya jangan sampai terjadi lagi gitu ya, kita pastikan SOP yang dijalani itu sudah sesuai dan memang bisa menjaga itu kejadian, kalau itu benar-benar dilaksanakan ya, tinggal kita cek apakah benar dilaksanakan atau tidak.

Pewawancara : Ada juga nih dok beberapa yang menuliskan review-nya gitu ya, keluhannya, ada yang memuji, rata-rata banyak sih yang memuji terkait pelayanan

kesehatannya dari segi nakesnya. Namun ada beberapa yang mengeluhkan ni dok, tenaga kesehatannya menurutnya tidak profesional atau tidak tepat waktu, itu gimana dok penanganan keluhan ini dok?

Narasumber : Ya, yang pertama kita kan kalau udah urusan ada yang tidak tepat waktu atau kurang profesional, kita perlu tahu dia siapa ya, yang dikomplainkan ini siapa, ada yang memberitahukan namanya, ada yang tidak, tentu gak semua dokter seperti itu, jadi kalau tahu siapa atau tahu nakesnya siapa yang dimaksud, misalnya dia catat namanya gitu ya, pada saat kita japri, terus dia sampaikan di tautan keluhan atau dia ke whatsapp pelayanan pelanggan, kita akan sampaikan ke unit terkait, jadi misalnya kalau keperawatan, kita sampaikan ke manajer keperawatan, nanti dapat dilakukan proses telusur lebih lanjut. Jadi ya sifatnya konfirmasi, apakah benar nih dok, atau bener gak nurse, bener gak petugas ini ada kejadian di jam sekian, gini - gini, gimana ceritanya dari sisi mereka ya kita dengarkan dulu, jadi kan gak boleh ada blaming tadi ya, tidak ada blaming culture di Rumah Sakit Universitas Indonesia. Kita sifatnya konfirmasi, apa sih kita pengen denger nih dari sisi mereka gimana gitu kan, setelah kita dengarkan kemudian baru kita pelajari itu tadi sebenarnya ada kemungkinan masalah di mana gitu ya, sehingga ini bisa terjadi dan dikeluhkan oleh si pasien, kemudian kita lakukan, pasti yang seharusnya kita lakukan solusinya ini misalnya ada atau enggak, kemudian atisipasinya gimana gitu ya, misalnya contoh beberapa karyawan kita kan mungkin bisa jadi ada beberapa macam suku ya, ada suku Jawa, ada suku Sunda, ada suku Batak, Sumatra, segala macam, biasakan kalau suku -suku tertentu terutama yang mungkin dari jauh, cara berbicaranya mungkin agak keras sehingga mungkin beberapa pasien menganggap itu seperti orang lagi marah, padahal memang gaya seperti itu, artinya kan kita harus evaluasi lagi nih, gak semua orang bisa dengan pendekatan, mungkin kita harus melatih staff kita untuk mendapatkan atau istilahnya pelatihan gitu ya, ketika cara berkomunikasi jangan terlalu cepat, jangan terlalu pelan, misalnya ngomongnya kayak bisik -bisik gitu ya, sehingga orang tidak dengar, itu juga jangan terlalu keras gitu kan, sehingga orang kaya ngerasa dimarahin, nah ini memang perlu dilatih untuk mereka -mereka di frontliners seperti itu. Tentu petugas di frontliners itu kan gak cuma admisi ya, ada petugas farmasi, petugas lab, dokter, nurse, HCA, semua yang berinteraksi dengan pasien secara langsung itu kan namanya petugas front gitu ya. Jadi kita sebenarnya mencari solusi bukan membela diri ya di sini. Jadi ga ada yang salah gitu ya. Tapi mungkin apa sih kita bisa perbaiki sih kedepannya. Solusi apa sih kita bisa tawarkan ke pasien. Kalau dia mungkin merasa tidak nyaman dengan salah satu nakes kita, mungkin misalnya perawatannya kita alihkan. Kan pasien pada dasarnya boleh memilih. Saya ga seru sama dokter ini saya boleh ganti dokter atau tidak. Ada pendekatan dokter yang lebih disukai begini ada juga yang ga terlalu suka begini, itu memang berbagai macam varian itu ada. Jadi yang terfokusnya sih pada solusinya dan juga antisipasinya sih, tidak pada siapanya. Makanya dari RSU itu ada 5 S yaitu Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun. Itu yang selalu kita ingatkan ke pegawai.

Pewawancara : Berdasarkan observasi melalui google review, hingga kini yang masih sering dikeluhkan pelanggan adalah pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir dan farmasi masih kurang baik, beberapa petugas tidak ramah dan informatif, serta proses menunggu yang sangat lama. Bagaimana penanganan yang dilakukan humas nih dok?

Narasumber : Ya tadi ya memang petugas front itu kan dari sisi komunikasi mereka dengan pekerjaan yang juga banyak. Dari pagi hari pasiennya banyak, kemudian mungkin banyak pasien yang bertanya belum tahu jelas tentang RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA dan alurnya segala macam. Jadi sering kali juga bertanya -tanya ya di situ. Jadi malah membuat lambat dan sebagainya. Itu memang kita perlu identifikasi mekanisme atau alur proses yang harusnya dilewati seperti apa. Dan apakah ada cara untuk mempercepat. Misalnya yang sedang disiapkan sekarang adalah adanya mesin atau anjungan yang mereka bisa lakukan sendiri. Jadi anjungan mandiri, mereka bisa akses sendiri, mereka tinggal masukkan nomor bookingnya, kemudian nanti akan kecetak dokumen sendiri. Jadi mereka tidak bertemu lagi dengan admisi.

Pewawancara : Setelah dari online itu bisa langsung nunggu ke poli gitu misalkan ya?

Narasumber : Ya betul. Kecuali pada mereka yang mungkin pasien baru atau mungkin mereka yang punya kendala dengan mesin tersebut. Nanti kita bisa dilayani dengan petugas yang ada. Artinya di sini bisa lebih cepat. Kalau kita udah tahu alurnya ya udah tinggal langsung mesin aja. Kan mesin mungkin akan lebih cepat gitu, nggak perlu nunggu lama. Itu yang sedang dikembangkan sih. Tapi kita siapkan mekanisme transisinya juga. Terus misalnya antrian di customer service itu kan sampai ratusan ya kadang -kadang, karena semua orang maunya didaftarkan oleh petugas. Nggak mau pakai mobile JKN, walaupun sebenarnya mobile JKN -nya udah ada. Cuma memang beberapa dokter itu masih terkendala di mobile JKN -nya. Nggak gampang untuk ditemukan gitu ya jadwal praktiknya. Hal ini juga menjadi hal yang sedang kita selesaikan juga. Jadi memang fokusnya saat ini di registrasi, khususnya registrasi BPJS. Untuk dipercepat dengan solusi mesin anjungan mandiri tadi. Kemudian untuk logistik itu ada ketersediaan obat sih. Ketersediaan obat yang juga selalu kita evaluasi. Ini sebenarnya solusinya menggunakan salah satu tools yang dikembangkan oleh salah satu vendor. Untuk mengetahui ini jumlah obatnya sudah menyentuh angka minimal yang harus dipesan lagi. Mudah -mudahan dengan perbaikan yang dilakukan kita bisa lebih cepat.

Pewawancara : Pertanyaan terakhir nih dok, apa saja hambatan -hambatan yang dihadapi ketika menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan di Google Review?

Narasumber : Ya, hambatannya itu dari eksternal, minimnya data. Dari internal, kadang-kadang juga proses penelusuran di unitnya sendiri juga nggak secara

mendalam. Jadi seringkali kita harus telepon atau kita hubungi ke unitnya untuk kita gali lebih jauh lagi. Bahkan kita nanya-nanya udah kayak detektif aja gitu ya. Yang kemarin kejadiannya gimana, siapa petugas yang melayani gitu kan. Kadang-kadang misalnya, oh ini kok jawabannya nggak profesional gitu ya, terus lama ditanggapinnya gitu ya. Nah itu juga kita sampaikan gitu ya, targetnya seberapa lama, petugasnya berapa, apa memungkinkan gitu ya untuk memberikan jawaban cepat. Ternyata ya nggak memungkinkan karna dinas sendiri kan. Mekanisme apa yang kita bisa lakukan dengan keterbatasan SDM. Gimana solusinya, apakah ada jam tertentu. Misalnya kita sampaikan bahwa silahkan kirim pesan dengan jam operasional jam 7 pagi. Jadi karena memberikan informasi itu sebenarnya merupakan antisipasi juga. Memberikan informasi yang jelas itu merupakan langkah antisipasi juga dari hal-hal komplain gitu ya. Jadi kalau nggak mau dikomplain, kita benar-benar harus mengidentifikasi kemungkinannya dan menyampaikan informasi tersebut.

Pewawancara : Baik dok, pertanyaannya sudah selesai, saya ucapkan terimakasih banyak dokter sudah meluangkan waktunya

Narasumber : Mudah-mudahan mba Allif bisa dapat semua informasinya ya. Sekiranya ada yang kurang-kurang nanti bisa tanya ke saya. Nanti di sesi staff humas yang lain bisa tanyakan yang agak teknis gitu ya, mungkin dari sisi yang lebih general gitu kan. Tapi memang kita satu tim. Jadi kurang lebihnya sih seperti itu.

Pewawancara : baik dokter, sekali lagi saya ucapkan terimakasih ya dok, selamat bekerja kembali dok.

Narasumber : sama-sama mba Allif, Sukses ya!

Pewawancara : terimakasih dok.

TRANSKRIP WAWANCARA KEY INFORMAN 2

Nama : Renita

Jabatan : Staff humas Rumah Sakit Universitas Indonesia

Pewawancara: Selamat siang mba renita. Sebelumnya terimakasih sudah mau menyepatkan waktunya untuk wawancara siang ini. Saya ingin mendapatkan informasi tentang pengelolaan keluhan pelanggan di rumah sakit melalui Google Review di Rumah Sakit Universitas Indonesia nih mba.

Perwakilan Humas : Siang mba Allif, sama-sama mba. Silahkan mba dimulai saja wawancaranya.

Pewawancara : Baik mba, langsung saja kita mulai dengan pertanyaan pertama ya mba. Apa saja sih mba, wadah atau platform yang disediakan rumah sakit untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan?

Perwakilan Humas : Untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan masukan/saran/keluhan, rumah sakit kami menyediakan beberapa wadah atau platform yang dapat dimanfaatkan. Pelanggan dapat menyampaikan masukan/saran/keluhan melalui beberapa platform diantaranya media sosia (IG, Twitter, FB), kemudian email resmi rumah sakit yang tercantum di website kami. Selain itu, kami juga memiliki pusat layanan pelanggan yang siap membantu pasien/pelanggan melalui telepon dan WhatsApp. Selain itu, kami juga aktif dalam memantau dan merespons ulasan dan komentar pelanggan di Google Review.

Pewawancara: Untuk medianya nih, media apa yang sering digunakan pelanggan dalam menyampaikan keluhan?

Perwakilan Humas: Pelanggan kami sering menggunakan berbagai media untuk menyampaikan keluhan. Selain menggunakan email dan telepon yang telah disebutkan sebelumnya, mereka juga sering menggunakan platform media sosial seperti Instagram dan Twitter untuk menyampaikan keluhan mereka. Di samping itu, kami melihat bahwa Google Review juga menjadi media yang populer bagi pelanggan untuk berbagi pengalaman mereka dan menyampaikan keluhan terhadap layanan kami.

Pewawancara: Apakah rumah sakit melakukan pengecekan platform Google Review secara berkala?

Perwakilan Humas: Ya, rumah sakit kami secara berkala melakukan pengecekan terhadap platform Google Review. Kami memahami pentingnya mendengarkan umpan balik pelanggan melalui ulasan mereka di Google Review. Oleh karena itu,

kami secara rutin memantau dan meninjau ulasan tersebut untuk melihat apakah ada keluhan atau masalah yang perlu ditangani. Hal ini memungkinkan kami untuk merespons dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana cara humas menemukan masalah yang muncul dari ulasan pelanggan di Google Review tersebut?

Perwakilan Humas: Untuk menemukan masalah yang muncul dari ulasan pelanggan di Google Review, kami melakukan analisis terhadap ulasan-ulasan tersebut. Kami membaca dengan seksama setiap ulasan, mencari tanda-tanda masalah atau keluhan yang sering muncul. Kami juga memperhatikan pola atau tren yang muncul dari ulasan tersebut. Selain itu, kami juga mempertimbangkan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan dalam ulasan mereka dan mencari peluang untuk meningkatkan layanan kami berdasarkan masukan tersebut.

Pewawancara: Apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk mengidentifikasi masalah dalam ulasan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Untuk mengidentifikasi masalah dalam ulasan pelanggan di Google Review, kami mengikuti langkah-langkah tertentu. Pertama, kami membaca dan menganalisis ulasan secara keseluruhan untuk memahami keluhan atau masalah yang disampaikan. Kami mencatat setiap masalah yang muncul dan mengkategorikannya agar dapat diprioritaskan. Selanjutnya, kami melibatkan departemen terkait dalam menganalisis masalah yang ditemukan untuk memahami akar penyebabnya. Dari situ, kami dapat mengembangkan rencana tindakan yang sesuai untuk memperbaiki masalah yang diidentifikasi.

Pewawancara: Apakah ada cara tertentu yang digunakan untuk memahami pola atau tren dalam ulasan pelanggan?

Perwakilan Humas: Sementara ini kami belum melakukan analisa mendalam dan memanfaatkan tools untuk menganalisis, jadi ketika ada komplain kami akan langsung menyampaikan ke grup complain (manajemen, kasie, kepala unit dari brpa unit) untuk kemudian ditelusuri oleh tim CS, kemudian kami akan menanggapi dengan template yg sudah disediakan tentunya disesuaikan dengan complain yg disampaikan.

Pewawancara: Baik mba, lalu bagaimana humas merencanakan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Tim humas kami memiliki proses perencanaan yang terstruktur untuk mengelola keluhan pelanggan di Google Review. Pertama, kami mengumpulkan dan menganalisis semua ulasan pelanggan yang kami terima. Kami mengidentifikasi keluhan yang perlu ditangani dan mengutamakan mereka berdasarkan tingkat urgensi atau dampaknya terhadap pengalaman pelanggan.

Kemudian, kami merencanakan langkah-langkah yang akan diambil untuk menangani setiap keluhan, termasuk melibatkan departemen terkait dan menentukan jangka waktu penyelesaiannya. Rencana ini kemudian diimplementasikan oleh tim humas dan dilakukan pemantauan terus-menerus untuk memastikan keluhan ditangani dengan efektif.

Pewawancara: Bagaimana cara humas memastikan bahwa perencanaan yang sudah dibuat efektif dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Untuk memastikan bahwa perencanaan yang sudah dibuat efektif, kami melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala. Kami mengikuti perkembangan setiap keluhan yang sedang ditangani dan memantau apakah langkah-langkah yang telah direncanakan telah dilaksanakan dengan baik. Jika diperlukan, kami melakukan penyesuaian atau perbaikan terhadap perencanaan tersebut. Selain itu, kami juga mengumpulkan umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka dalam mengajukan keluhan dan memperbaiki layanan kami. Hal ini memungkinkan kami untuk terus meningkatkan dan memperbaiki strategi pengelolaan keluhan kami di Google Review.

Pewawancara: Terima kasih atas jawabannya yang informatif. Saya ingin mengetahui apa yang menjadi fokus utama dalam strategi Humas untuk mengelola keluhan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Fokus utama strategi Humas kami dalam mengelola keluhan pelanggan di Google Review adalah memberikan tanggapan yang cepat, komprehensif, dan empatik terhadap setiap keluhan yang kami terima. Kami mengutamakan kepuasan pelanggan dan berusaha memahami perspektif dan kebutuhan mereka. Selain itu, kami juga berupaya menjaga kualitas layanan kami dan meningkatkannya berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan melalui ulasan mereka di Google Review.

Pewawancara: Bagaimana humas mengimplementasikan tindakan dari perencanaan tersebut dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Setelah melakukan perencanaan, kami mengimplementasikan tindakan yang telah direncanakan dengan cermat. Kami memastikan bahwa setiap keluhan diberikan tanggapan yang tepat dan memadai sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Kami berkomunikasi dengan pelanggan secara aktif, menjelaskan langkah-langkah yang kami ambil, dan memberikan solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain itu, kami juga berkoordinasi dengan departemen terkait untuk menyelesaikan masalah yang muncul dalam ulasan pelanggan dan memastikan bahwa tindakan perbaikan dilakukan dengan tepat waktu.

Pewawancara: Kemudian bagaimana tim Humas merespons keluhan pelanggan yang ditemukan di Google Review?

Perwakilan Humas: Kami merespons keluhan pelanggan yang ditemukan di Google Review dengan cepat dan empatik. Kami memahami bahwa setiap keluhan pelanggan memiliki nilai penting dan harus ditangani dengan serius. Kami menjawab setiap keluhan secara individual dan memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan yang mengajukan keluhan. Kami menunjukkan empati terhadap pengalaman mereka dan berusaha memberikan solusi yang memuaskan. Selain itu, kami juga mengundang pelanggan untuk menghubungi kami secara langsung jika mereka ingin berdiskusi lebih lanjut atau jika ada hal-hal yang perlu dijelaskan. Karena google review dapat dilihat oleh publik, maka bahasa yg kami gunakan adalah bahasa yg general. Kemudian jika terdapat keluhan dan kami perlu menelusuri lebih lanjut sehingga memerlukan data diri yg dapat kami upayakan (karena google review bukan platform 2 arah) adalah mengarahkan pasien mengisi informasi detailnya melalui [bit.ly/Keluhan-RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA](https://bit.ly/Keluhan-RUMAH_SAKIT_UNIVERSITAS_INDONESIA). Seperti contohnya:

Salam sehat Ibu,

Kami memahami ketidaknyamanan yang dirasakan. Agar dapat kami telusuri sekiranya mohon dapat dikirimkan informasi lebih detailnya melalui nomor Layanan Pelanggan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA 08119113913 (Pesan WhatsApp), kemudian pilih menu umpan balik, atau dapat dikirimkan via email Rumah Sakit Universitas Indonesiacare@rs.ui.ac.id beserta keterangan keluhan/saran/masukan yang diberikan.

Saran dan masukan serta penilaian terhadap layanan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA juga dapat disampaikan melalui tautan berikut [bit.ly/Keluhan-RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA](https://bit.ly/Keluhan-RUMAH_SAKIT_UNIVERSITAS_INDONESIA)

Informasi yang Ibu berikan juga telah kami sampaikan pada tim terkait, agar dapat ditelusuri lebih lanjut, mohon dapat memberikan informasi tersebut.

Semoga Ibu beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan.

Seperti itu mba.

Pewawancara : Baik mba, selanjutnya bagaimana humas melakukan evaluasi pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review mba?

Perwakilan Humas: Kami melakukan evaluasi pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review dengan memantau dan menganalisis hasil tanggapan yang telah diberikan. Kami melihat apakah keluhan-keluhan telah ditangani dengan baik dan apakah solusi yang diberikan memuaskan pelanggan. Kami juga meninjau umpan balik yang kami terima dari pelanggan terkait pengalaman mereka dalam

mengajukan keluhan. Evaluasi ini membantu kami dalam mengevaluasi keefektifan strategi dan tindakan yang telah diambil serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Pewawancara: Bagaimana humas menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?

Perwakilan Humas: Hasil evaluasi kami digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review. Kami menganalisis temuan evaluasi kami dan mengidentifikasi peluang perbaikan. Jika kami menemukan kelemahan dalam respons atau penyelesaian keluhan, kami melakukan perubahan yang diperlukan dalam proses dan perencanaan kami. Kami juga memperhatikan tren atau pola yang muncul dari evaluasi kami dan menggunakannya sebagai panduan untuk mengembangkan strategi lebih lanjut dalam pengelolaan keluhan pelanggan.

Pewawancara: Kemudian bagaimana humas mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui Google Review tersebut?

Perwakilan Humas: Untuk mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui Google Review, kami menggunakan beberapa indikator. Pertama, kami melihat tingkat kepuasan pelanggan setelah keluhan mereka ditangani. Kami memantau apakah pelanggan merasa puas dengan solusi yang diberikan dan apakah mereka memberikan umpan balik positif setelah proses penyelesaian. Selain itu, kami juga memperhatikan perubahan dalam ulasan pelanggan di Google Review. Jika terjadi peningkatan ulasan positif atau pengurangan keluhan yang muncul, itu menjadi indikator kesuksesan strategi pengelolaan keluhan kami.

Pewawancara: Berapa lama durasi waktu untuk memberi respon keluhan yang diberikan di Google Review?

Perwakilan Humas: Kami berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat terhadap keluhan yang diberikan di Google Review. Kami berusaha untuk merespons setiap keluhan dalam waktu 24-48 jam setelah keluhan tersebut diterima. Namun, terkadang waktu respon dapat berbeda tergantung pada kompleksitas dan urgensi keluhan. Penting bagi kami untuk memberikan tanggapan yang komprehensif dan memadai, sehingga beberapa keluhan mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk ditangani dengan baik.

Pewawancara: Apakah tim humas menawarkan solusi atau kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk menemukan solusi yang memuaskan kedua belah pihak?

Perwakilan Humas: Ya, kami berusaha menawarkan solusi atau kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk mencapai solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Kami memahami pentingnya menyelesaikan

keluhan dengan adil dan memastikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kami berusaha mencari solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Jika diperlukan, kami juga dapat menawarkan kompensasi yang sesuai sebagai tanda penghargaan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana cara humas memastikan bahwa informasi yang diberikan dalam tanggapan Google Review adalah akurat dan dapat dipercaya?

Perwakilan Humas: Kami sangat memperhatikan keakuratan dan kepercayaan informasi yang kami berikan dalam tanggapan di Google Review. Sebelum memberikan tanggapan, kami melakukan verifikasi dan pengumpulan informasi yang akurat terkait keluhan yang disampaikan. Kami berkoordinasi dengan departemen terkait dan memperoleh fakta yang dibutuhkan untuk memberikan penjelasan yang tepat dan obyektif kepada pelanggan. Kami juga berkomunikasi dengan transparansi dan kejujuran untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya oleh pelanggan dan masyarakat.

Pewawancara: Bagaimana humas memberi tanggapan terhadap kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan?

Perwakilan Humas: Jika terdapat kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan, tim humas bertanggung jawab untuk memberikan tanggapan yang jujur dan transparan. Kami mengakui kesalahan tersebut dengan tulus dan menjelaskan tindakan yang akan diambil untuk memperbaikinya. Selain itu, kami juga berkomitmen untuk menghindari kesalahan yang sama di masa depan dengan melakukan evaluasi dan perubahan dalam proses kerja kami. Dalam tanggapan kami, kami mencerminkan sikap bertanggung jawab dan komitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Pewawancara: Apakah humas memantau secara aktif keluhan yang sedang diproses penyelesaiannya?

Perwakilan Humas: Ya, tim humas kami memantau secara aktif keluhan yang sedang diproses penyelesaiannya. Kami berkomunikasi dengan departemen terkait yang menangani keluhan tersebut untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang telah direncanakan dilaksanakan dengan baik. Kami memastikan bahwa proses penyelesaian keluhan berjalan sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan pelanggan mendapatkan informasi yang terkini tentang status penyelesaiannya. Jika diperlukan, kami juga berkoordinasi dengan pelanggan secara langsung untuk memberikan pembaruan terkait penyelesaian keluhan mereka.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi efektif yang digunakan tim humas dalam menanggapi keluhan mba?

Perwakilan Humas: Tim humas kami menggunakan komunikasi efektif untuk menanggapi keluhan. Kami memberikan tanggapan yang jelas, lugas, dan terperinci kepada pelanggan. Kami berusaha untuk memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan solusi atau jawaban yang relevan dengan keluhan yang disampaikan. Kami menggunakan bahasa yang ramah dan empatik dalam komunikasi kami, serta berusaha menjaga keterbukaan dan kerjasama dengan pelanggan. Komunikasi efektif ini membantu dalam membangun kepercayaan dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana cara humas memberikan bukti atau jaminan kepada pelanggan untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan?

Perwakilan Humas: Untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan pelanggan, kami memberikan bukti atau jaminan yang sesuai dengan situasi. Misalnya, jika ada kesalahan dalam pelayanan, kami menjelaskan langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk memperbaikinya dan memastikan bahwa hal serupa tidak terulang kembali. Jika ada kompensasi yang ditawarkan, kami menjelaskan dengan jelas dan memberikan jaminan bahwa kompensasi tersebut akan diberikan sesuai yang telah disepakati. Kami juga menekankan bahwa umpan balik pelanggan sangat berharga bagi kami dan bahwa tindakan yang diambil berdasarkan keluhan mereka adalah bukti komitmen kami untuk meningkatkan layanan. Biasanya untuk kompensasi yang sudah terjadi, kami memberikan souvenir Rumah Sakit Universitas Indonesia utk pelanggan yang memberikan keluhan tersebut.

Pewawancara: Bagaimana cara humas menerapkan transparansi dalam proses penyelesaian keluhan?

Perwakilan Humas: Transparansi merupakan prinsip penting dalam proses penyelesaian keluhan yang kami terapkan. Kami memberikan informasi yang jujur dan terbuka kepada pelanggan tentang langkah-langkah yang kami ambil untuk menangani keluhan mereka. Kami menjelaskan proses penyelesaian secara rinci, termasuk tahapan yang dilalui dan peran departemen terkait dalam penyelesaian keluhan. Jika terdapat hambatan atau keterlambatan dalam penyelesaian, kami juga mengkomunikasikan hal tersebut kepada pelanggan dengan transparan. Dengan demikian, kami menciptakan kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Jika sudah terjadi keluhan dan memang ada kekurangan atau kekeliruan dari petugas Rumah Sakit Universitas Indonesia, dan jika pasien menuntut, biasanya kami langsung mengkomunikasikan pada pasien melalui Call Center Rumah Sakit Universitas Indonesia, jika sekiranya dibutuhkan pertemuan, maka kami akan mengundang pasien dan berbicara dengan humas dan tim yg terlibat. Atau kami menerbitkan surat permohonan maaf atau klarifikasi yg di tanda tangan langsung oleh direktur utama.

Pewawancara: Apakah tim humas mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan memahami dengan lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan?

Perwakilan Humas: Ya, tim humas kami mendapatkan pelatihan secara rutin untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan memahami dengan lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan. Pelatihan ini meliputi pengembangan kemampuan mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang sensitif dan ramah, serta pemahaman tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kami juga dilatih untuk mengelola emosi dalam situasi yang menantang dan merespons dengan empati terhadap keluhan yang disampaikan. Pelatihan ini membantu kami dalam memberikan tanggapan yang lebih baik dan memperbaiki interaksi dengan pelanggan. Tak hanya mengikuti pelatihan komunikasi efektif, Pranata Humas juga selalu diminta untuk menjadi narasumber atau pembicara untuk mengisi pelatihan komunikasi efektif.

Pewawancara: Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik seperti keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya mba?

Perwakilan Humas: Pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik, termasuk keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya, menjadi prioritas bagi kami. Ketika kami menerima keluhan semacam itu, kami segera melibatkan departemen terkait, seperti departemen kebersihan atau fasilitas, untuk menangani masalah tersebut. Kami memastikan bahwa tindakan perbaikan diambil dengan segera untuk memperbaiki kebersihan fasilitas dan mengatasi keluhan pelanggan. Selain itu, kami juga mengambil langkah-langkah pencegahan untuk memastikan bahwa standar kebersihan dipertahankan secara konsisten di masa mendatang.

Pewawancara: Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan mengenai tenaga kesehatan yang tidak profesional dan tidak tepat waktu?

Perwakilan Humas: Keluhan pelanggan mengenai tenaga kesehatan yang tidak profesional dan tidak tepat waktu adalah masalah yang kami tangani dengan serius. Ketika kami menerima keluhan semacam itu, kami segera melibatkan departemen terkait, seperti manajemen kualitas atau sumber daya manusia, untuk menyelidiki dan menindaklanjuti keluhan tersebut. Kami melakukan tindakan korektif yang diperlukan, termasuk evaluasi ulang terhadap staf terkait, memberikan pelatihan tambahan, atau mengambil langkah-langkah pengawasan yang lebih ketat. Kami juga berkomunikasi dengan pelanggan untuk menjelaskan tindakan yang diambil dan memastikan bahwa pelayanan yang lebih baik diberikan di masa mendatang.

Pewawancara: Berdasarkan observasi penulis melalui Google Review, hingga kini yang masih sering dikeluhkan pelanggan adalah pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir dan farmasi masih kurang baik, beberapa petugas tidak ramah dan

informatif, serta proses menunggu yang sangat lama. Lalu bagaimana penanganan yang dilakukan humas?

Perwakilan Humas: Terima kasih atas pengamatan mba melalui Google Review. Kami mengakui bahwa keluhan terkait pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir, farmasi, dan perilaku petugas adalah masalah yang harus ditangani dengan serius. Keluhan yang masuk baik melalui google review maupun platform lain, akan dibahas pada Morning Meeting (MM), namun tetap dilihat prioritasnya dan urgensinya. Tim humas kami akan mengoordinasikan dengan departemen terkait dan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses dan kualitas layanan yang disebutkan. Kami akan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kami, termasuk meningkatkan keramahan dan informativitas petugas, mempercepat proses registrasi dan pendaftaran, serta mengurangi waktu menunggu yang tidak perlu. Kami juga akan meningkatkan komunikasi dan pelatihan kepada staf terkait untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pelanggan.

Pewawancara: yang terakhir mba, apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi ketika menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan melalui Google Review?

Perwakilan Humas: Kami menghadapi beberapa hambatan dalam menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan melalui Google Review. Salah satu hambatan yang kami hadapi adalah volume ulasan dan keluhan yang tinggi, yang membutuhkan waktu dan sumber daya untuk memantau dan menangani setiap keluhan dengan cermat. Selain itu, koordinasi dengan departemen terkait juga dapat menjadi tantangan, terutama jika ada perubahan internal atau kebijakan yang perlu diimplementasikan. Selain itu, beberapa keluhan dapat melibatkan informasi sensitif atau rahasia, sehingga kami harus memastikan bahwa privasi pelanggan tetap terjaga saat menangani keluhan mereka. Meskipun demikian, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan strategi kami dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut demi memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan kami. Selain itu, tantangannya selain keterbatasan SDM, yaitu google review bukan platform 2 arah yang bisa balas membalas, kemudian complainer bisa saja mengulas dengan menggunakan second akun misalnya akun yang namanya tidak memakai nama asli, kami akan kesulitan menelusuri lebih lanjut, terlebih keluhannya disampaikan tidak spesifik.

Pewawancara: baik sepertinya pertanyaan saya sudah terjawab dengan lengkap nih mba re, terimakasih atas jawaban yang informatif. Sebelumnya mohon maaf mengganggu waktu kerjanya nih mba re.

Perwakilan Humas: tidak apa mba Allif, semoga jawaban saya menjawab informasi yang dibutuhkan.

Pewawancara: InsyaAllah sudah cukup mba re, sekali lagi saya ucapkan terimakasih banyak mba sudah meluangkan waktunya. Selamat bekerja lagi ya mba, saya izin pamit.

Perwakilan Humas : sama-sama mba. Terimakasih sudah berkunjung kesini.



KATEGORISASI JAWABAN RESPONDEN

Apa saja wadah atau platform yang disediakan rumah sakit untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan?		
Informan-1	<p>Iya oke. Pada dasarnya sebenarnya keluhan itu bisa muncul dari mana pun, bisa disampaikan secara langsung, baik ke petugas yang saat itu pasien sedang berada atau ke customer service layanan pelanggan (1) gitu ya, atau juga bisa disampaikan secara tertulis (2). Tertulis ini ada yang tertulis secara hardcopy gitu ya, misalnya dia nulis di kertas lalu dimasukkan ke box (2) keluhan pelanggan gitu ya kritik dan saran yang kita sebar di beberapa titik atau bisa juga secara soft copy atau digital gitu ya misalnya melalui email melalui media sosial, melalui berbagai platform digital lainnya. Ya seperti itu. Nah memang kalau Google review (2) itu banyak sekali yang sudah mengisi, ada sekitar 1180-an sampai dengan hari ini, kita manfaatkan karena sebenarnya tidak hanya sebagai layanan keluhan, tapi juga bisa sebagai layanan apresiasi atau pemberian rating dari para masyarakat. Kita harapkan dengan Google review yang bisa diakses secara terbuka gitu ya, itu kita menampilkan Rumah Sakit Universitas Indonesia yang menerima setiap masukan, kritik dan saran dari masyarakat semua gitu ya dan orang bisa lihat juga apa sih apa istilahnya rating yang bagus nih yang ngasih rating bagus tuh apanya sih tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia yang mereka suka. Biasanya itu masyarakat itu sering mencari tahu dan salah satu cara mereka untuk mencari tahu itu selain dari website juga Google review.</p>	<p>(1) Disampaikan secara langsung ke petugas atau CS layanan pelanggan (2) Disampaikan secara tertulis dengan menulis di kertas dan dimasukkan ke box keluhan pelanggan dan melalui Google review, email, telepon, Twitter, Instagram, FB, Whatasapp</p>

	<p>Karena begitu di mesin pencarian itu akan muncul tuh Rumah Sakit Universitas Indonesia alamatnya di mana gitu ya, kita kan sudah mengelola akun yang ada di Google kita jadi untuk lokasi ada di mana, alamat kemudian keterangan Rumah Sakit Universitas Indonesia itu apa, dan foto foto yang mendukung termasuk juga ulasan itu semua kita sudah settingkan gitu di situ, jadi orang bisa lihat hal baik, tapi memang dampaknya orang juga bisa melihat penilaian yang mungkin belum baik seperti itu.</p>	
Informan-2	<p>Untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan masukan/saran/keluhan, rumah sakit kami menyediakan beberapa wadah atau platform yang dapat dimanfaatkan. Pelanggan dapat menyampaikan masukan/saran/keluhan melalui beberapa platform diantaranya media sosial (IG, Twitter, FB), kemudian email resmi rumah sakit yang tercantum di website kami. Selain itu, kami juga memiliki pusat layanan pelanggan yang siap membantu pasien/pelanggan melalui telepon dan WhatsApp. Selain itu, kami juga aktif dalam memantau dan merespons ulasan dan komentar pelanggan di Google Review (2)</p>	
<p>Media apa yang sering digunakan pelanggan dalam menyampaikan keluhan?</p>		
Informan-1	<p>Yang memang banyak dan bisa diakses oleh orang luar gitu kali ya. Karena kalau misalnya mereka komen di Instagram (1) gitu ya mungkin bisa dilihat orang lain kalau mereka nulisnya di kolom komentar feed (1). Tapi kalau mereka kirimnya direct message itu kan enggak dibaca sama orang lain gitu itu sih jadi mungkin</p>	<p>(1) Instagram dan Twitter (2) Google review (3) Email dan telepon</p>

kelebihannya si **Google review (2)** ini dia bisa kelihatan juga jumlah yang sudah mengisinya, jadi ada semacam proses rekap gitu ya dari Google sendiri. Kemudian juga ada kelebihanannya yaitu Google itu seperti melakukan pengelompokan dari apa yang banyak dikomentarin orang. Misalnya BPJS banyak yang komen sekitar 40 sekian gitu, terus nanti kasir sekian atau apa toilet sekian nah itu orang itu tinggal klik, oh saya pengen tahu nih orang ngomongin apa sih tentang bpjs di Rumah Sakit Universitas Indonesia, nah dia tinggal klik itu terus kemudian nanti akan muncul tuh komen komen yang terkait dengan kelompok itu gitu ya kelompok kata kata itu jadi dia kayak ada semacam keyword yang kita bisa dapatkan gitu. Dan itu semua direkap sama si Google, otomatis gitu jadi kita bisa lebih mudah mengetahui banyak orang ngomongin apa sih tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia, gitu. Nah itu bisa dengan mudah dilihat di Google review dan semua orang bisa lihat gitu. Jadi ada kelebihan tapi juga ada tantangan di sini karena ya kalau memang penilaiannya buruk ya kelihatan semua gitu ya banyak buruknya gitu, tapi kalau kelihatannya baik atau mungkin, emm... istilahnya dalam kondisi yang walaupun misalnya buruk gitu ya kita kemudian memberikan ucapan yang kita tanggapilah gitu ya kita tanggapilah si pasiennya. Jadi kelihatan bahwa rumah sakit ini tuh nggak dicuekin loh yang ngasih kritik pun juga tetap ditanggapi dengan baik loh, gitu seperti itu sih, jadi bagian dari citra yang kita ingin bentuk juga ya bahwa rumah sakit ini responsif terhadap

	berbagai apresiasi maupun kritik dan penilaian dari masyarakat.	
Informan-2	Pelanggan kami sering menggunakan berbagai media untuk menyampaikan keluhan. Selain menggunakan email dan telepon (3) yang telah disebutkan sebelumnya, mereka juga sering menggunakan platform media sosial seperti Instagram dan Twitter (1) untuk menyampaikan keluhan mereka. Di samping itu, kami melihat bahwa Google Review (2) juga menjadi media yang populer bagi pelanggan untuk berbagi pengalaman mereka dan menyampaikan keluhan terhadap layanan kami	
Apakah rumah sakit melakukan pengecekan platform google review secara berkala?		
Informan-1	Ya dulunya awalnya kita nggak terlalu mengelola ya dulunya tuh jarang (1) . Ya ada, tapi terus kita ya udah diemin aja. Nah kemudian kita melakukan sejak 2 tahun ini kita melakukan optimalisasi (2) , jadi dari 2021 itu kita coba optimalkan. Jadi kita lihat itu setiap satu sampai 2 hari sekali (2) gitu ya. Bahkan mungkin kadang kadang kalau sekarang bisa lebih (2) karena kan sekarang ada MOD onsite, ada Manager on duty onsite yang memang bertugas untuk menangkap komplek-komplek apa yang disampaikan. Nah komplain itu dicek baik yang melalui tautan keluhan yang melalui CS ya, dia kan ada semacam tautan keluhan ya, bitly gitu. Terus ada email, nah itu diolah CS. Nah untuk humas dia akan pengecek yang media sosial dan juga yang di Google review. Jadi minimal itu 1 kali per hari gitu yang untuk diceknya, tapi bisa juga kadang -kadang bisa lebih dari 1 kali (2) . Misalnya pagi belum	(1) Awalnya jarang mengecek secara berkala (2) Saat ini melakukan optimalisasi dengan cara mengecek secara berkala yaitu satu sampai 2 hari sekali bahkan minimal 1 kali per hari

ada karna layanan masih berjalan, tapi pas siang misalnya pas kita cek, eh ada nih gitu 1 jam yang lalu ada yang nulis ini, nah itu biasanya kita langsung cepat gitu. Siapa tahu pasiennya mungkin masih berada di dalam rumah sakit, jadi kita bisa kejar. Jadi istilahnya mungkin misalnya pasien ngomplain tentang antriannya segala macam, itu kalau kita masih bisa temui pasiennya itu mungkin ada baiknya kita bisa langsung segera memberikan solusi buat si pasiennya. Tapi kalau komplainnya itu mungkin disampaikan pada waktu pelayanannya sudah selesai, pasiennya juga mungkin sudah pulang gitu ya, nah itu kita berikan tanggapan melalui Google review dengan harapan sih pasiennya bisa menceritakan detail ya. Kadang beberapa pasien itu nulis di Google review nya itu nggak terlalu detail. Jadi untuk kita menelusuri agak kesulitan gitu. Jadi itu tantangan yang ada di kita karena dia tidak seperti direct message gitu ya, belum tentu juga orang melihat secara berkala komentar apakah komentar mereka di Google review itu sudah ditanggapi atau belum tuh nggak terlalu diperhatikan gitu. Beda kalau kayak orang email atau orang DM kan dengan harapan akan dapat balasan segera ya, jadi mereka biasanya akan cek berkala. Nah jadi sering kali kita tuh nggak dapat balasannya lagi gitu, sehingga biasanya karena akan dibaca di mungkin hari itu atau besoknya atau mungkin seminggu kemudian atau sebulan kemudian. Jadi kita biasanya tinggalkan pesan bahwa bisa diberikan data lebih lanjut melalui email, atau melalui tautan, untuk

	<p>kemudian kita lakukan telusur gitu. Karena beberapa laporan kan mungkin perlu ditelusuri ya sebelum kita memutuskan ini kenapa terus apa solusi yang bisa ditawarkan.</p>	
Informan-2	<p>Ya, rumah sakit kami secara berkala (2) melakukan pengecekan terhadap platform Google Review. Kami memahami pentingnya mendengarkan umpan balik pelanggan melalui ulasan mereka di Google Review. Oleh karena itu, kami secara rutin memantau dan meninjau ulasan tersebut untuk melihat apakah ada keluhan atau masalah yang perlu ditangani. Hal ini memungkinkan kami untuk merespons dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan pengalaman pelanggan</p>	
<p>Bagaimana cara humas menemukan masalah yang muncul dari ulasan pelanggan di Google Review?</p>		
Informan-1	<p>Ya biasanya itu dari yang setiap hari kita cek (1), misalnya oh ada nih satu masuk gitu ya. Kan kita ada semacam grup koordinasi untuk complain (2). Baik complain apapun ya tadi berbagai macam termasuk yang Google review itu jika kita ada yang complain saat itu langsung kita capture kemudian kita taruh di grup complain. Karena di grup complain itu ada unit rajal, unit admisi dan rawat inap. Dokter Hario yang memang saat ini mengelola complain gitu ya, dengan harapan mereka bisa segera mengetahui dan kemudian menjalankan SOP-nya. SOP-nya adalah ketika ada keluhan maka akan diberikan tanggapan dahulu, kemudian akan ditelusuri nih. Nah di grup itu juga ada MOD onsite atau manager on duty onsite yang bisa saja manager itu akan mengecek nih, oh pasien yang atas nama ini ada nggak y, misalnya dia</p>	<p>(1) Melakukan pengecekan secara berkala (2) Melakukan koordinasi dengan tim lintas unit dalam suatu grup yang membahas mengenai complain pelanggan (3) Bertukar informasi (4) Memperhatikan pola atau tren yang muncul dari ulasan</p>

	<p>kadang -kadang komplain menggunakan akun yang atas nama orang gitu ya, bisa kita coba telusuri di sistem ada nggak sih atas nama itu. Bisa ya.. itu memang pasien bisa juga nama akun tersebut adalah nama keluarga pasien. Jadi kalau nama keluarga mungkin kita agak sulit untuk menelusuri gitu ya. Dia dirawat kapan, kapan datangnya, ke klinik mana gitu ya, tapi kalau ada misalnya oh bisa dia ditemukan gitu, mungkin kita bisa lihat status dia terakhir kedatangan terus dia komplainnya tentang apa nih. Jadi kita bisa meraba-raba dengan informasi yang minimal tersebut. Tapi kita harapkan sih sebenarnya penelusuran yang lebih baik tentu kalau datanya lebih lengkap gitu ya.</p> <p>Ya lintas unit. Jadi nanti dari situ misalnya ada nih informasi lebih lanjut atau misalnya oh pernah nih pasien ini ternyata komplain juga secara langsung gitu ya. Nah itu kita bisa bertukar informasi, (3) oh ya itu pasien itu kayaknya kemarin juga komplain deh gitu ya, atau mungkin ada hal-hal lain yang kita bisa saling share kan sehingga kita mendapatkan gambaran yang lebih.</p>	
Informan-2	<p>Untuk menemukan masalah yang muncul dari ulasan pelanggan di Google Review, kami melakukan analisis terhadap ulasan-ulasan tersebut. Kami membaca dengan seksama setiap ulasan, mencari tanda-tanda masalah atau keluhan yang sering muncul. (1) Kami juga memperhatikan pola atau tren yang muncul dari ulasan tersebut. (4) Selain itu, kami juga mempertimbangkan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan dalam ulasan mereka dan mencari</p>	

	peluang untuk meningkatkan layanan kami berdasarkan masukan tersebut.	
Apa langkah-langkah yang diambil untuk mengidentifikasi masalah dalam ulasan pelanggan di Google Review?		
Informan-1	<p>Ya jadi setelah kita udah tahu nih ternyata yang di komplain kan misalnya ya, saat ini kan yang banyak di komplain, kalau soal dokter nakes mungkin minimal gitu ya walaupun mungkin ada satu dua misalnya sikap -sikap, kurang ramah gitu ya, pada beberapa oknum ya, tapi banyak juga memberikan apresiasi ramah, baik hati, informatif, seperti itu. Nah untuk yang saat ini banyak fokusnya itu masalah antrian, jadi mengantri lama di bagian registrasi, mengantri lama di bagian farmasi, Itu dua hal yang mungkin paling banyak di komplain saat ini sekitar mungkin 3 bulan terakhir lah ya. Jadi dengan peningkatan kunjungan yang memang semakin tinggi di 2023 ini tentu harapan masyarakat adalah mereka bisa cepat nih di layani gitu ya, mereka bisa cepat ketemu dokter, nah itu tantangan kita sekarang. Setelah kita identifikasi, kemudian pada laporan pagi itu kan akan dilaporkan oleh MOD on site ya dilaporkan (1), di situ ada direksi, ada manager, ada kepala unit terkait. Nah itu kemudian dibahas apakah ada solusi yang bisa dilakukan baik jangka pendek maupun jangka menengah atau jangka panjang (1) gitu ya. Yang mungkin karena kan nggak semua hal mungkin kita bisa selesaikan cepat gitu ya.</p>	(1) Identifikasi masalah, melaporkan masalah dan diskusi mengenai solusi yang diberikan
Informan-2	Untuk mengidentifikasi masalah dalam ulasan pelanggan di Google Review, (1) kami mengikuti langkah-langkah tertentu. Pertama,	

	<p>kami membaca dan menganalisis ulasan secara keseluruhan untuk memahami keluhan atau masalah yang disampaikan. Kami mencatat setiap masalah yang muncul dan mengkategorikannya agar dapat diprioritaskan. (1) Selanjutnya, kami melibatkan departemen terkait dalam menganalisis masalah yang ditemukan untuk memahami akar penyebabnya. Dari situ, kami dapat mengembangkan rencana tindakan yang sesuai untuk memperbaiki masalah yang diidentifikasi (1)</p>	
<p>Apakah ada cara tertentu yang digunakan untuk memahami pola atau tren dalam ulasan pelanggan?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Ya saat ini tuh sebenarnya kita masih banyak mengidentifikasi, komplain ini kira-kira dalam seminggu tuh udah sering belum ya? (1) Jadi ketika dia lebih dari sekali gitu ya, jadi lebih dari satu orang yang komplain dalam seminggu gitu ya dan oh ini kerap nih, gitu kan, kerap kali disampaikan kayaknya bahkan lebih dari dua kali nih gitu ya pasien ini masyarakat yang mungkin menyampaikan keluhan tentang ini. Nah itu kita anggap sebagai sebuah isu yang memang berulang gitu ya, kendala yang berulang. Nah kita akan fokuskan manajemen untuk penyelesaian di arah ini, berarti masih belum selesai nih. Bahkan mungkin kalau ini udah sebulan gitu ya, kemudian kita lakukan evaluasi, kita coba lakukan tindakan perbaikan tapi ternyata masih juga muncul, nah berarti hal yang saat ini dilakukan masih belum menjawab permasalahan dari pasien (1) Sehingga kita angkat terus masalah itu, jadi terus kita angkat terus dengan harapan bahwa</p>	<p>(1) Melakukan identifikasi secara berkala dan melakukan evaluasi perbaikan</p>

	<p>pemecahan solusinya bisa lebih cepat gitu ya. Jadi jangan terlalu lama lagi nih, karena berarti udah lebih dari satu bulan masih belum selesai juga gitu. Jadi ada beberapa hal yang kadang -kadang misalnya, oh ini coba deh kita bikin seperti ini, tapi ada proses yang mungkin lama. Terutama misalnya harus bikin program dulu, harus kalau cuma beli mungkin kalau belinya nggak mahal ya itu bisa cepat, tapi kalau harus memprogram, membuat suatu sistem gitu ya, itu biasanya makan waktu tuh. Jadi itu yang administrasi, registrasi itu, karena BPJS kan juga punya sistem sendiri. Jadi ada faktor -faktor yang kita nggak bisa selesaikan sendiri, tapi kita tetap harus minta bantuan dari pihak eksternal. Misalnya oh kita minta bantuan dari vendor sistem kita, oh ini kita harus minta aksesnya dari BPJS. Hal -hal seperti itu yang menjadi tantangan kita, bukan hal yang kita bisa eksekusi sendiri. Tapi ada orang lain yang kita bergantung sama mereka untuk penyelesaian masalahnya seperti itu.</p>	
Informan-2	<p>Sementara ini kami belum melakukan analisa mendalam dan memanfaatkan tools untuk menganalisis, (1) jadi ketika ada komplain kami akan langsung menyampaikan ke grup complain (1) (manajemen, kasie, kepala unit dari brpa unit) untuk kemudian ditelusuri oleh tim CS, kemudian kami akan menanggapi dengan template yg sudah disediakan tentunya disesuaikan dengan complain yg disampaikan. (1)</p>	
<p>Bagaimana humas merencanakan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?</p>		

<p>Informan-1</p>	<p>Untuk pengelolaan saat ini intinya kita tadi sesuai SOP. Begitu ada, kita laporkan dan kemudian akan diidentifikasi apakah ini bisa ditelusuri atau tidak gitu ya. Kemudian dilaporkan ke MOD Onsite dan oleh MOD Onsite akan dilaporkan (1). Namun memang saat ini mungkin yang belum bisa dilakukan adalah proses filing dan analisis yang lebih tertata kali ya (2). Karena mungkin dari setiap komplain itu seharusnya benar - benar masuk ke satu pencatatan lah gitu ya. Nah tadinya tuh kita ada tautan gitu yang bisa kita isi namun ternyata nggak bisa dipegang juga gitu ya dengan staf yang saat ini ada, karena kan merangkap, jadi tugasnya tuh nggak hanya di keluhan tapi dia juga harus menjawab direct message pasien di Instagram, di media sosial. Sehingga nggak kepegang untuk satu persatu kita taruh kita catat gitu ya di link kemudian kita analisis satu - satu. Nah google review itu kelebihannya adalah, mungkin kelebihan atau kekurangan kali ya dua-duanya nih, tidak bisa kita hapus gitu ya. Intinya adalah ketika nggak bisa dihapus maka sampai kapanpun ya kita bisa kita lihat lagi</p> <p>Ya iya masih ada, masih setahun yang lalu, dua tahun yang lalu itu masih stay di situ. Jadi kita bisa lihat gitu kan, misalnya kita pengen ngeliat yang ngasih rating satu, kita bisa langsung klik yang rating satu, terus muncul semua rating satu dari yang terbaru sampai yang terlama gitu</p>	<p>(1) Sesuai SOP yaitu identifikasi, pelaporan dan diskusi (2) Belum bisa melakukan proses filing dan analisis yang tertata</p>
<p>Informan-2</p>	<p>Tim humas kami memiliki proses perencanaan yang terstruktur untuk mengelola keluhan pelanggan di Google Review.</p>	

	<p>Pertama, kami mengumpulkan dan menganalisis semua ulasan pelanggan yang kami terima. (1) Kami mengidentifikasi keluhan yang perlu ditangani dan mengutamakan mereka berdasarkan tingkat urgensi atau dampaknya terhadap pengalaman pelanggan. Kemudian, kami merencanakan langkah-langkah yang akan diambil untuk menangani setiap keluhan (1), termasuk melibatkan departemen terkait dan menentukan jangka waktu penyelesaiannya. Rencana ini kemudian diimplementasikan oleh tim humas dan dilakukan pemantauan terus-menerus (1) untuk memastikan keluhan ditangani dengan efektif.</p>	
<p>Bagaimana cara humas memastikan bahwa perencanaan yang sudah dibuat efektif dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?</p>		
Informan-1	<p>Ya kita saat ini itu masih di tahap bahwa semua keluhan semua apresiasi itu kita tanggapinya targetnya (1) sebenarnya adalah semua bisa diberikan tanggapan gitu ya. Dengan harapan orang menjadi merasa dihargai bahwa masukannya, kritiknya gitu ya tidak kita cuekin. Nah kita masih di tahap itu, kita belum dalam tahap yang membuat database sendiri (2) gitu ya, dari yang Google review kemudian kita pindahkan ke satu database yang kemudian kita bisa olah. Memang belum itu sih kita masih menggunakan menu -menu yang ada di Google review itu sendiri</p>	<p>(1) Memantau dan menanggapi seluruh keluhan pelanggan secara berkala (2) Belum memiliki database untuk menilai efektif atau tidak</p>
Informan-2	<p>Untuk memastikan bahwa perencanaan yang sudah dibuat efektif, kami melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala (1) Kami mengikuti perkembangan setiap keluhan yang sedang ditangani dan memantau apakah langkah-langkah yang telah</p>	

	<p>direncanakan telah dilaksanakan dengan baik. Jika diperlukan, kami melakukan penyesuaian atau perbaikan terhadap perencanaan tersebut. Selain itu, kami juga mengumpulkan umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka dalam mengajukan keluhan dan memperbaiki layanan kami. Hal ini memungkinkan kami untuk terus meningkatkan dan memperbaiki strategi pengelolaan keluhan kami di Google Review</p>	
<p>Apa yang menjadi fokus utama dalam strategi Humas untuk mengelola keluhan pelanggan di Google Review?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Ya sebenarnya untuk Google review kita fokusnya itu adalah justru pada sebanyak -banyaknya orang yang memberikan penilaian gitu ya (1) Nah sering kali kan kalau kita tidak memanager dengan baik. Orang lebih banyak keluh kesahnya karena orang yang keluh kesah mungkin lebih terdorong untuk menulis gitu ya daripada orang yang senang gitu. Nah ada dua tipe pelanggan gitu ya, yang dia senang menulis apapun baik hal positif mau negatif. Namun yang sebenarnya kita tidak harapan adalah pelanggan yang mungkin kalau happy dia nggak ngomong, tapi kalau dia nggak happy itu dia justru nulis. Gimana caranya supaya kita bisa mendorong mereka untuk memberikan komentar terutama komentar positif (1) tentunya. Tapi walaupun memberikan masukan atau kritik, mungkin hal yang disampaikan secara baik dan penilaiannya nggak langsung bintang satu. Misalnya ada tuh pernah kemarin jadi dia memberikan masukan yang sangat berharga, tapi dia tetap kasih kita nilai itu 4 padahal isinya itu semua kritikan. Sebenarnya masukan gitu ya sifatnya</p>	<p>(1) Mendorong pelanggan untuk lebih banyak memberikan penilaian positif (2) Memberikan tanggapan yang cepat, komprehensif, dan empatik terhadap setiap keluhan yang kami terima agar menciptakan kepuasan pelanggan (3) Menjaga kualitas layanan kami dan meningkatkannya berdasarkan umpan balik</p>

	<p>itu dia pengen kita perbaiki, tapi dia kasih nilai kita 4. Nah itu kan artinya secara pelayanan overall mungkin kita udah oke tapi ada beberapa hal yang dia catat nih yang kita harus perbaiki. Nah untuk orang yang seperti ini kan sebenarnya aset ya buat kita, kita mendorong supaya orang-orang ini banyak memberikan penilaian itu melalui kita bikin poster, kita bikin feed, kita naikin ke story juga. Terus kalau ada yang memberikan apresiasi melalui direct message atau apa, terus kita biasanya kita dorong “oh silahkan kita juga bisa melakukan penilaian terhadap layanan kami Kalau berkenan” gitu ya “bisa berikan penilaian atas layanan kami melalui Google review” juga gitu jadi kayak orang didorong untuk menulis di Google review.</p>	
Informan-2	<p>Fokus utama strategi Humas kami dalam mengelola keluhan pelanggan di Google Review adalah memberikan tanggapan yang cepat, komprehensif, dan empatik terhadap setiap keluhan yang kami terima. Kami mengutamakan kepuasan pelanggan dan berusaha memahami perspektif dan kebutuhan mereka. (2) Selain itu, kami juga berupaya menjaga kualitas layanan kami dan meningkatkannya berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan melalui ulasan mereka di Google Review (3)</p>	
<p>Bagaimana humas mengimplementasikan tindakan dari perencanaan tersebut dalam pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?</p>		
Informan-1	<p>Iya dari yang direncanakan tadi targetnya kan 4,5 ya. Kemudian juga kita bisa memberikan Tanggapan terhadap seluruh Komplek yang ada (1). Nah berarti kan kita harus</p>	<p>(1) Menanggapi seluruh keluhan pelanggan (2) Membuat kampanye untuk mereview RUMAH SAKIT</p>

	<p>buat suatu kampanye atau kita bikin program gitu ya untuk mendorong pengunjung memberikan penilaian di google review (2) nah kita kasih tahu Google review nya kita bisa diakses dimana gitu ya. Kita bikin tautan, banner, kemudian kita taruh juga di social media, ada link nya juga nanti link bitly nya itu bitly google review. Kita dorong pengguna layanan Rumah Sakit Universitas Indonesia, “silahkan mungkin ingin memberikan penilaian di google review kami kita kasih link nya” gitu ya seperti itu. Nah biasanya mereka karena sudah mau berkenan menuliskan sesuatu biasanya orang ini itu punya punya suatu dorongan yang dia senang menilai dan menyampaikan sesuatu kenapa engga kita kasih tahu bahwa kita punya Google review juga. Nah ini misalnya satu ulasan nih satu jam yang lalu gitu ya, ini langsung ditanggapi oleh kita kemudian ini nanti akan masuk nih kelaporan pagi besok jadi implementasinya itu setelah kita tau target yang harus kita capai, kita bikin program, mungkin kita evaluasi nih sekarang misalnya rating nya di 4 ,2 dengan 1186 sebenarnya dari jumlah 1186 ini tahun kemarin itu menjadi target tuh bahwa tahun kemarin itu harus tembus 1000 nah ini sebenarnya udah tercapai alhamdulillah pas banget moment kita akhir tahun itu pas banget dapat 1000 tercapai 1500 dengan angka rating di atas empat, tapi targetnya kan sebenarnya 4 ,5 tadi ya jadi tahun ini lebih ke mendorong dari 4 ,2 karena 1000 nya sudah tercapai ke 4 ,5 nya. Karena ada beberapa praktisi rumah sakit yang menyampaikan bahwa coba</p>	<p>UNIVERSITAS INDONESIA di Google review (3) Menyusun template untuk menanggapi keluhan (4) Melakukan koordinasi dengan tim terkait</p>
--	--	--

lihat google review nya pastikan bisa dapat Minimal 1000 komen Dengan rating Minimal 4 ,5 Itu yang kemudian kita coba pelajari, Kayaknya kita bisa pakai nih Target ini. Dan kemudian kita tambahi dengan bahwa Ditanggapi dengan harapan Bahwa semua orang yang membaca Itu nyadar bahwa adminnya baca loh. Jadi di dalam poin tanggapan itu juga kita buat template ada awalan pembuka salam dari kita, kemudian kita menyampaikan bahwa kita memahami ketidaknyamanan mereka kalau itu berupa keluhan kalau dia berupa saran kita ucapkan terima kasih di awal kemudian kita menunjukkan bahwa apa yang mereka sarankan itu kita hargai, kemudian kita akan telusuri lebih lanjut untuk proses perbaikannya, kemudian di closingnya itu kita mendoakan dia yang baik sehat dan macam seperti itu. (3) Jadi kalau kita lihat selalu kita monitor ya oh ini sudah tanggapi, ini belum memang ada beberapa kadang -kadang terlewat, oh ini belum, biasanya nanti kita akan ingatkan lagi karena mungkin banyak ya. Jadi kita ingatkan lagi ini adminnya, kayak ini belum dibales, seperti itu sih. Kadang -kadang mungkin dia cuma kasih penilaian saja gitu ya bintang doang tapi mungkin ada baiknya juga tetap diberikan tanggapan supaya orang tuh lihat walaupun dikasih bintang aja gausah pakai komen juga tetap di tanggapi. Memang ada beberapa yang masih perlu diperbaiki tapi saya rasa ini sih baik untuk kita menilai diri kita kita bisa mendapatkan apa sih yang dibicarakan masyarakat di luar sana tentang Rumah Sakit

	Universitas Indonesia dan ini juga sebagai bagian dari branding ya kalau misalkan kita bisa mempertahankan nilai yang baik	
Informan-2	Setelah melakukan perencanaan, kami mengimplementasikan tindakan yang telah direncanakan dengan cermat (4). Kami memastikan bahwa setiap keluhan diberikan tanggapan yang tepat dan memadai sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat (1). Kami berkomunikasi dengan pelanggan secara aktif, menjelaskan langkah-langkah yang kami ambil, dan memberikan solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Selain itu, kami juga berkoordinasi dengan departemen terkait untuk menyelesaikan masalah yang muncul dalam ulasan pelanggan dan memastikan bahwa tindakan perbaikan dilakukan dengan tepat waktu (4)	
Bagaimana tim Humas merespons keluhan pelanggan yang ditemukan di Google Review?		
Informan-1	Ya, memang kalau untuk sapaan ya di sini kita ada keterbatasan kalau google review. Di google review itu kita nggak bisa lihat akunnya. Jadi maksudnya untuk kita bisa lihat dia siapa, gitu ya umur berapa sudah nikah atau belum punya anak atau tidak, agak sulit karena nggak semua orang mengisi akunnya dengan foto saja sehingga untuk kita mengidentifikasi, paling cuma nama itu pun kalau namanya nggak bermakna ganda bisa perempuan, bisa laki-laki. Jadi kita memang amannya menyapa bapa atau ibu tapi kalau di instagram kita punya gaya pendekatan yang memang berbeda. (1) Di instagram itu kita bisa lihat oh ini ibu, karena di profilnya dia ada foto-foto bersama	(1) Mengatur sapaan dan bahasa sesuai usianya (2) Lebih banyak menggunakan bahasa formal dan tidak berbelit-belit (3) Menggunakan bahasa sesuai PUEBI (4) Merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan empatik (5) Mengundang pelanggan untuk menghubungi kami secara langsung jika mereka ingin berdiskusi lebih lanjut atau jika ada hal-hal yang perlu dijelaskan

anak -anaknya bersama suaminya kita masih bisa lihat kecuali akunya ditutup ya. Dan terus kadang - kadang suka ada tulisan tuh misalnya mom of kanaya atau edwards mom atau apa ya misalnya enthusiast mom pokoknya dia ada mom -momnya oh berarti dia ibu, tapi kalau misalnya dia masih muda misalnya kelihatannya dia sih, istilahnya masih belum berkeluarga gitu ya nggak kelihatan ada anak segala macam, kita spanya bisa “kak”. **Jadi memang kita sesuaikan ketika kita bisa melihat profile mereka mungkin kita bisa lebih mendekati diri dengan menggunakan bahasa sapaan yang lebih lebih dekat ke usianya, jadi kita mendekati diri ke usianya dia, kita menyesuaikan juga untuk bahasanya, kita masih menggunakan bahasa yang semi formal. (1) Semi formal artinya mungkin kalau kayak misalnya “baik kami akan sampaikan kak” gitu ya tapi mungkin beberapa misalnya kalau urusannya udah ke complain, biasanya kita memang lebih banyak menggunakan bahasa -bahasa yang sedikit lebih mengarah ke formal, supaya bahasanya ringkas dan tidak berkelelit -kelit dan orang menangkap maksudnya (2).** Dan kemudian juga orang bisa mendapatkan “oh ini punya niat -niat baik nih untuk menanggapi complain saya” seperti itu sih. Jadi mungkin dari SOP sebenarnya yang tertulisnya belum ada, namun kita tuh kayak membuat semacam kesepakatan di tim gitu ya, pakemnya gini, dan itu kita evaluasi misalnya pada saat kita menjawab kemudian ternyata banyak menggunakan sikatan, mungkin

	<p>lebih baik kita tidak menggunakan singkatan. Kita hindari supaya kita bisa tetap dianggap sebagai institusi yang profesional, tapi selebihnya misalnya ada hal -hal yang mungkin caranya nggak harus kaku gitu ya, tapi kita menggunakan bahasa yang sesuai dengan PUEBI (Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia) (3)</p>	
Informan-2	<p>Kami merespons keluhan pelanggan yang ditemukan di Google Review dengan cepat dan empatik (4). Kami memahami bahwa setiap keluhan pelanggan memiliki nilai penting dan harus ditangani dengan serius. Kami menjawab setiap keluhan secara individual dan memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan yang mengajukan keluhan. Kami menunjukkan empati terhadap pengalaman mereka dan berusaha memberikan solusi yang memuaskan. Selain itu, kami juga mengundang pelanggan untuk menghubungi kami secara langsung jika mereka ingin berdiskusi lebih lanjut atau jika ada hal-hal yang perlu dijelaskan (5). Karena google review dapat dilihat oleh publik, maka bahasa yg kami gunakan adalah bahasa yg general. (2) Kemudian jika terdapat keluhan dan kami perlu menelusuri lebih lanjut sehingga memerlukan data diri yg dapat kami upayakan (karena google review bukan platform 2 arah) adalah mengarahkan pasien mengisi informasi detailnya melalui bit.ly/Keluhan-RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA. Seperti contohnya: <i>Salam sehat Ibu,</i></p>	

	<p><i>Kami memahami ketidaknyamanan yang dirasakan. Agar dapat kami telusuri sekiranya mohon dapat dikirimkan informasi lebih detailnya melalui nomor Layanan Pelanggan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA 08119113913 (Pesan WhatsApp), kemudian pilih menu umpan balik, atau dapat dikirimkan via email Rumah Sakit Universitas Indonesiacare@rs.ui.ac.id beserta keterangan keluhan/saran/masukan yang diberikan.</i></p> <p><i>Saran dan masukan serta penilaian terhadap layanan RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA juga dapat disampaikan melalui tautan berikut bit.ly/Keluhan-RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA Informasi yang Ibu berikan juga telah kami sampaikan pada tim terkait, agar dapat ditelusuri lebih lanjut, mohon dapat memberikan informasi tersebut.</i></p> <p><i>Semoga Ibu beserta keluarga senantiasa diberikan kesehatan.</i></p> <p><i>Seperti itu mba.</i></p>	
<p>Bagaimana humas melakukan evaluasi pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Di pengbis itu sebenarnya ada rapat koordinasi per bulan kemudian di humas marketing itu ada rapat rutin juga 1 -2 minggu sekali. (1) Kita lihat, kalau kita lagi ramai banget banyak kegiatan, mungkin agak susah kalau seminggu sekali, tapi diupayakan entah di awal minggu atau di akhir minggu, tapi kalau nggak bisa juga, ya udah berarti di minggu depannya gitu. Nah itu akan ada evaluasi -evaluasi hal tidak hanya masalah umpan balik, tapi juga apakah kita ada promosi atau ada informasi yang harus disampaikan di minggu tersebut yang harus dibuat, didesign</p>	<p>(1) Rapat koordinasi secara rutin mulai dari 1-2 minggu sekali hingga per bulan</p> <p>(2) Memantau dan menganalisis tanggapan</p>

	<p>dan diposting. Kemudian apakah ada yang harus diproduksi, apakah berkoordinasi dengan unit yang lain, nah itu kita bahas di rapat-rapat tersebut sih. Termasuk misalnya, oh kita tadi kan rating kita mulai turun nih 0,1 poin terus kita harus gimana, nah itu juga salah satu yang kemarin sempat dibahas gimana caranya up lagi nih supaya angkanya naik. Berbagai strategi bisa dimanfaatkan supaya orang tahu dulu deh pake apa sih, pake medsos, taruh di feed, story. Kalau story kan 1x24 jam berarti kan harus diulang berkala terus, kalau mungkin ada yang gak punya media sosial ada yang gak akses website, kita bisa pilih pasien-pasien loyal, pasien-pasien yang sering bolak-balik Rumah Sakit Universitas Indonesia itu kita kirimin misalnya whatsapp blast atau email blast, hal ini sedang direncanakan sih sama tim humas. Untuk kita naikin dari turun 0,1 tadi supaya kita bisa up lagi lebih tinggi dari 4,3 dari yang sebelumnya jadi 4,4 ya bisa mendekati ke 4,5.</p>	
Informan-2	<p>Kami melakukan evaluasi pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review dengan memantau dan menganalisis hasil tanggapan yang telah diberikan (2). Kami melihat apakah keluhan-keluhan telah ditangani dengan baik dan apakah solusi yang diberikan memuaskan pelanggan. Kami juga meninjau umpan balik yang kami terima dari pelanggan terkait pengalaman mereka dalam mengajukan keluhan. Evaluasi ini membantu kami dalam mengevaluasi keefektifan strategi dan tindakan yang telah diambil serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki</p>	

Bagaimana humas menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review?		
Informan-1		
Informan-2	<p>Hasil evaluasi kami digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan di Google Review (1). Kami menganalisis temuan evaluasi kami dan mengidentifikasi peluang perbaikan. Jika kami menemukan kelemahan dalam respons atau penyelesaian keluhan, kami melakukan perubahan yang diperlukan dalam proses dan perencanaan kami. Kami juga memperhatikan tren atau pola yang muncul dari evaluasi kami dan menggunakannya sebagai panduan untuk mengembangkan strategi lebih lanjut dalam pengelolaan keluhan pelanggan (2)</p>	<p>(1) Sebagai dasar untuk meningkatkan pengelolaan keluhan pelanggan (2) Sebagai panduan untuk mengembangkan strategi lebih lanjut dalam pengelolaan keluhan pelanggan</p>
Bagaimana humas mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui google review?		
Informan-1	<p>Efektivitas strategi, pattern -nya dilihat dari ukuran -ukuran yang tadi ya. Ukuran dari sisi jumlah, dari sisi rating, dari sisi yang diberikan tanggapan. (1) Apakah sudah dibilang rata -rata sih memang setelah kita berikan tanggapan sih, nggak ada tanggapan balik. Sebagian besar bahkan ketika kita dorong untuk supaya memberikan laporan detailnya, nggak semuanya kasih laporan. Kita mungkin terbatas tidak mengetahui ini kapan, ini ke mana, gitu ya. Tapi kemudian akhirnya kita ketika membahas di morning meeting itu, kita membahas esensi dari komplainnya itu. Tapi tidak bisa melakukan telusur. Misalnya kita butuh ini, SOP kita sebenarnya nggak demikian, tapi kok dia bilang terjadi gitu ya. Gimana ceritanya ini bisa terjadi? Itu kita bisa telusur, tapi ketika kita mengetahui SOP kita</p>	<p>(1) Efektivitas strategi dengan menganalisis jumlah, rating dan tanggapan yang diberikan (2) Melihat tingkat kepuasan pelanggan setelah keluhan ditangani (3) Memperhatikan perubahan dalam ulasan pelanggan di Google Review</p>

	<p>yang berlaku itu ini, ketika ada kondisi yang diceritakan oleh pasien bahwa itu tidak sesuai dengan SOP, karena tadi kita gagal untuk mendapatkan data detilnya seperti apa. Tapi esensi dari komplainnya itu atau umpan balik ini, yang disampaikan pasien bisa tetap kita deliver ke tim internal, karena tujuannya kan sebenarnya untuk perbaikan. Jadi misalnya, contoh ada yang komplain terkait dengan alur pasien, Kok ini SOP kita tuh harusnya dipanggil sesuai urutan first in first out gitu kan. Pasien yang datang duluan dia yang dipanggil. Nah, kok ini ada yang bilang dia dilongkap? Ketika kita gagal dalam menelusuri, ya udah, berarti kita ingatkan lagi bahwa SOP yang berlaku di kita adalah nomor panggilan pasien itu sesuai dengan urutan kedatangan di nusestation seperti itu. Dan kemudian itu formnya akan kita tumpuk, kemudian kita sampaikan ke dokter.</p>	
Informan-2	<p>Untuk mengukur efektivitas strategi pengelolaan keluhan melalui Google Review, kami menggunakan beberapa indikator. Pertama, kami melihat tingkat kepuasan pelanggan setelah keluhan mereka ditangani (2). Kami memantau apakah pelanggan merasa puas dengan solusi yang diberikan dan apakah mereka memberikan umpan balik positif setelah proses penyelesaian. Selain itu, kami juga memperhatikan perubahan dalam ulasan pelanggan (3) di Google Review. Jika terjadi peningkatan ulasan positif atau pengurangan keluhan yang muncul, itu menjadi indikator kesuksesan strategi pengelolaan keluhan kami</p>	

Berapa lama durasi waktu untuk memberi respon keluhan yang diberikan di google review?	
Informan-1	<p>Harapannya sih nggak lebih dari 3x24 jam. (1) Harapannya, jadi 3 hari lah gitu untuk kita beri tanggapan. Namun mungkin masih ada beberapa yang kayak lebih dari 3 hari tapi belum di respon. Nah biasanya tuh kita selalu ingetin sih, ini ada yang belum dibalas. Suka skip, apalagi terutama mungkin yang tidak berbau komplain ya. Tapi baiknya memang semuanya sih kita berikan tanggapan. Entah misalnya, terima kasih gitu. Jadi kayak misalkan saya itu mungkin saya bukan admin tapi saya, ya sebutnya admin bayangan kali ya. Jadi kalau saya ini pas lagi browsing gitu, eh nemu nih pas lagi selancar, ada orang yang ngomongin Rumah Sakit Universitas Indonesia gitu kan. Dia nggak mention Instagram atau medsos kita gitu ya. Tapi dia membicarakan tentang Rumah Sakit Universitas Indonesia gitu kan. Dan kita spesifik tau yang dimaksud itu adalah Rumah Sakit Universitas Indonesia depok. Ya bukan Rumah Sakit Universitas Indonesia yang lain gitu. Kemudian kita sudah yakin kan iya sama. Misalnya dia ada fotonya, oh ini khas banget ruangan kita di Rumah Sakit Universitas Indonesia. Nah itu biasanya kita respon tuh langsung gitu kan. Makasih apresiasinya gitu. Semoga sehat. Nah seperti itu sih yang seharusnya dilakukan, mau di Google review atau di yang lain gitu ya. Jadi sama perlakuannya. Sebenarnya sama ya Google review sama medsos yang lain itu kita anggap sama. Karena saat ini kan kita baru memang mengelolanya medsos ya. Kalau yang nggak digital</p>

(1) Tidak melebihi 3x24 jam

	tuh bukan dikelola oleh humas nih. Itu dikelolanya oleh CS. Nah itu kalau yang CS, mereka ada tuh mekanisme sendiri. Kalau di kita ya itu memang belum dibakukan dalam sebuah SOP. Tapi kalau bisa mungkin 3x24 jam itu masih standar lah.	
Informan-2	Kami berkomitmen untuk memberikan respon yang cepat terhadap keluhan yang diberikan di Google Review. Kami berusaha untuk merespons setiap keluhan dalam waktu 24-48 jam setelah keluhan tersebut diterima (1) . Namun, terkadang waktu respon dapat berbeda tergantung pada kompleksitas dan urgensi keluhan. Penting bagi kami untuk memberikan tanggapan yang komprehensif dan memadai, sehingga beberapa keluhan mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk ditangani dengan baik.	
Apakah tim humas menawarkan solusi atau kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk menemukan solusi yang memuaskan kedua belah pihak?		
Informan-1	Ya, mungkin ada hal yang sifatnya cepatnya. (1) Misalnya kita tahu nih pasien ini baru banget komplain ya. Misalnya komplainnya satu jam yang lalu. Satu jam yang lalu misalnya “saya sudah nunggu dari antrian jam sekian sampai jam sekian dan masih ada di sini”. Nah, kan artinya oke kemungkinan jangan - jangan dia masih ada di sini nih gitu ya. Nah, itu kita sampaikan mudah - mudahan dari nama dan segala macam bisa segera dilaporkan secara telusur. Karena tadi untuk dia menjawab kita lagi mungkin belum tentu gitu ya. Tapi misalnya oh ada nama Stefani nih gitu kan dia bilang kayak gini terus dia capture layanan lagi di poli gitu lagi rame.	(1) Menawarkan solusi. Solusi untuk kasus cepat yaitu meminta maaf dan memberikan alternative dan pemberitahuan. Solusi untuk kasus berat yaitu memberikan voucher dan merchandise

Kemungkinan dia masih ada di situ nih. Nah, itu kita sampaikan komplainnya, kemudian apa nih masalahnya? Emang ada masalahkah? Misalnya ada sistem yang down. Kemarin juga sempat yang kayak BPJS down gitu ya. Nah, kemudian kita cari seharusnya kita gimana nih supaya sih komplainnya tidak terjadi. Berarti harusnya kalau ada trouble itu **kita sampaikan apa permohonan maaf terlebih dahulu. Misalnya kita bisa umumkan di area RS. Atau kalau kita sudah tahu sebelumnya bahwa akan ada masalah, kita sudah bisa menyiapkan ke tim harus gimana gitu ya. Jadi bisa dilakukan antisipasi.** (1) Tapi sekiranya misalnya dia komplainnya itu. Ketika sudah selesai pelayanannya. Ya udah mungkin udah pulang gitu ya atau kemarin - kemarin. Ya itu memang sulit untuk kita berikan tanggapan secara langsung atau solusi secara langsung. Namun ketika kita perlukan proses telusur dan kemudian kita berhasil. **Kalau kasusnya itu agak special ya. Mungkin kita bilangnya memang kelalaian atau memang hal yang miss dari rumah sakit. Dan itu sifatnya itu agak berisiko** gitu ya, mungkin kita bisa sampaikan misalnya kita berikan voucher MCU, atau kita berikan merchandise. (1) Tapi kalau kasih sesuatu sih memang tidak kesemuanya. Jadi memang melihat kasus per kasus sih. Dan biasanya tuh kita diskusikan bersama apa yang pantas atau apa yang kira-kira lebih menjaga nama Rumah Sakit Universitas Indonesia. Targetnya adalah jangan sampai isu ini viral.

	Jangan sampai ini kemudian dibahas di mana -mana. Nah itu tidak kita harapkan sih. Jadi secepat mungkin kita berikan tanggapan itu juga dengan maksud tadi supaya nggak melebar ke mana -mana.	
Informan-2	Ya, kami berusaha menawarkan solusi atau kompensasi (1) kepada pelanggan yang mengajukan keluhan untuk mencapai solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Kami memahami pentingnya menyelesaikan keluhan dengan adil dan memastikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kami berusaha mencari solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Jika diperlukan, kami juga dapat menawarkan kompensasi yang sesuai sebagai tanda penghargaan atas ketidaknyamanan yang dialami oleh pelanggan.	
Bagaimana cara humas memastikan bahwa informasi yang diberikan dalam tanggapan google review adalah akurat dan dapat dipercaya?		
Informan-1	Ini bagus banget pertanyaan. Jadi memang ada beberapa keluhan yang kadang ada. Maksudnya gini, kayaknya kita nggak ada deh kayak gini gitu ya. SOP kita kayaknya nggak ada kayak gini. Ini orangnya kemana ya? Jangan-jangan bukan pelanggan kita kali ya. Itu beberapa hal yang memang sempat dipertanyakan di laporan pagi. Ketika kita menyampaikan complain -komplain. Ya itu tidak ada salahnya kita berfikir demikian. Kenapa? Karena Google Review itu terbuka buat siapa saja yang menulis. Dan kita tidak perlu menunjukkan bukti kepesertaan sebagai pasien rawat jalan atau rawat inap. Namun, mari kita kembalikan padah keterbukaan dalam memberikan umpan balik. Bahwa sesimpel, sekecil, mau besar, mau cuma scoring -nya doang. Cuma	(1) Melakukan identifikasi secara berulang untuk memastikan datanya benar-benar akurat (2) Melakukan verifikasi dan pengumpulan informasi (3) Berkomunikasi dengan transparansi dan kejujuran

kasih angka doang, cuman bintang satu. Tapi udah mau komen gitu ya. Gak ada apa -apa, mau kita kasih bintang lima, udah gak ada komen apa -apa. Atau ada komen, komennya macem -macem gitu ya. Unik, aneh gitu ya. Tetap kita hormati. Kecil kuncinya itu. Tetap kita hormati bagaimanapun itu tetaplah penilaian yang masuk kepada kita. Untuk kita. Sehingga, tetap harus kita lakukan evaluasi, seminimal apapun data yang kita peroleh. Kita coba refleksi diri. Apa sih yang kita lakukan, apakah memang benar sesuai dengan SOP? Misalnya gini, SOP kita harusnya begini, harusnya dijalankan seperti ini gitu. Tapi beneran gak sih Itu dijalankan? kan kita punya banyak staff segala macam, mungkin ada orang baru segala macam. Kita gak pernah tahu mungkin ada miss gini, pada saat dilakukan proses komunikasi gitu ya. Dalam ilmu komunikasi itu kan ada yang memberikan pesan, ada yang menerima pesan. Ada isi pesannya. Nah, transfer pesan ini dari si pemberi pesan kepada penerima pesan itu seringkali ada gangguan kan ya. Baik gangguan dari sisi pesan, yang menerima pesan, atau isi pesannya itu sendiri. Hal ini bisa saja terjadi. Ada risiko, artinya risiko yang mungkin terjadi. Nah, kenapa gak kita lakukan reminder keseluruhnya lagi supaya risikonya tuh tidak terjadi berulang di unit manapun. Misalnya kesalahan pada data patient, data patient datang, terus ada sticker, ada ini, tapi ternyata pas dijebret, salah gitu ya. Ini kan bisa terjadi gak cuma pada unit admisi, tapi misalnya pada unit MCU, ada unit laboratorium, pada unit radiologi, gitu ya. Ini bisa

	<p>terjadi. Jadi kalau kita lihat akreditasi rumah sakit kan juga sebenarnya sudah punya pakem - pakemnya gitu kan. Makanya identifikasi dua dari tiga, lalu cek -cek berulang, dipastikan datanya betul. (1) Nah, ini kan sebenarnya sudah langkah -langkah yang seharusnya kita jalankan supaya gak sampai terjadi, maka kita harus memperhatikan. Masukannya tadi nih, walaupun cuma seuprit, sedikit sekali informasi yang kita bisa telusuri, tapi pasti ada esensi dari umpan baliknya yang kita bisa ambil</p>	
Informan-2	<p>Kami sangat memperhatikan keakuratan dan kepercayaan informasi yang kami berikan dalam tanggapan di Google Review. Sebelum memberikan tanggapan, kami melakukan verifikasi dan pengumpulan informasi yang akurat (2) terkait keluhan yang disampaikan. Kami berkoordinasi dengan departemen terkait dan memperoleh fakta yang dibutuhkan untuk memberikan penjelasan yang tepat dan obyektif kepada pelanggan. Kami juga berkomunikasi dengan transparansi dan kejujuran (3) untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya oleh pelanggan dan masyarakat</p>	
<p>Bagaimana humas memberi tanggapan terhadap kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan?</p>		
Informan-1	<p>Ketika kita mengetahui memang setelah ditelusur ada kekurangan dari pihak rumah sakit, maka kita tentu saja tidak melakukan blaming dari satu sisi saja, mungkin blaming kepada pegawai maupun blaming kepada unit.(1) Karena bagaimanapun kita itu satu badan sebenarnya. Jadi hal temuan, hasil telusur, (1) bahwa ternyata terjadi kekeliruan atau mungkin kalau yang</p>	<p>(1) Tidak melakukan blaming kepada pihak manapun (2) Menjalankan problem solving cycle (3) Mengakui kesalahan dan memperbaiki kesalahan (4) Melakukan evaluasi dan perubahan</p>

	<p>paling tinggi kan incident ya. Nah itu kita pertama kali kita lakukan upaya perbaikan segera yang bisa dilakukan apa. Setelah kita tahu kan ya apa yang terjadi, apa yang kurang, bisa dilakuin, gimana ini perbaikannya? Yang segera, kalau nggak bisa segera, maka berapa lama prosesnya, apa yang harus disiapkan. Lalu kemudian kita, tadi kan setelah melakukan proses ini ya, sebenarnya proses problem solving cycle -nya itu yang kita jalankan. (2) Jadi kita tahu situasinya, kita tahu akar masalahnya, kita tahu penyebab masalahnya, kemudian kita tahu apa solusi yang bisa dijalankan, lalu kita mengevaluasi, dalam proses evaluasi ini kita menetapkan targetnya apa, misalnya jangka pendek kita mau memperbaiki apa, kita menghubungi pasiennya, meminta maaf, melakukan reschedule dari jadwalnya dia, segera mungkin kita kordinasikan dengan unit terkait, gimana ini pasien ternyata merasa dia lebih dari sebulan belum dapat jadwal operasi, misalnya gitu kan, padahal dia sudah dalam kondisi, harus segera dilakukan operasi, kondisinya sudah mungkin kesakitan banget segala macam. Itu gimana cara kita berkordinasi, memberikan solusi buat si pasien secara cepat, tapi kalau nggak bisa cepat, maka kita butuh berapa lama nih, yang kita sanggupi dengan kondisi yang ada itu gimana, setelah itu kita rencanakan antisipasinya supaya tidak terjadi hal yang sama itu gimana.</p>	
Informan-2	Jika terdapat kesalahan yang sudah diakui oleh unit kerja terkait atau perusahaan, tim humas bertanggung jawab untuk memberikan tanggapan	

	<p>yang jujur dan transparan. Kami mengakui kesalahan tersebut dengan tulus dan menjelaskan tindakan yang akan diambil untuk memperbaikinya (3). Selain itu, kami juga berkomitmen untuk menghindari kesalahan yang sama di masa depan dengan melakukan evaluasi dan perubahan dalam proses kerja kami (4). Dalam tanggapan kami, kami mencerminkan sikap bertanggung jawab dan komitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan</p>	
<p>Apakah humas memantau secara aktif keluhan yang sedang diproses penyelesaiannya?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Karena saat ini Humas itu belum menjadi pengelola komplainnya, jadi kan Humas itu sifatnya, dulunya memang ada di bawah unit pengembang bisnis, tapi kemudian dipindah nih, kan tadinya Pengbis itu ada customer service, pegang juga, jadi itu kordinasi jadi satu. Nah ketika customer pelayanan Rajal Ranap, itu pengelolaan keluhan itu ikut pindah gitu, tapi yang secara media sosial masih dibantu oleh kami. Sebagai unit yang lebih sebagai watchernya aja gitu ya, nangkep -nangkep keluhan dari medsos, kita sampaikan, kita berikan tanggapan, ya sampai disitu aja gitu. (1) Namun sering kali saya juga sering membantu untuk melakukan prosesnya (2), japri kepala unitnya, ini ada komplain ini gitu kan, mungkin bisa ditelusuri dulu malam ini supaya pas besok laporan pagi sudah bisa di share hasil telusurnya lah minimal seperti itu. Jadi yang harusnya menjalankan sih unit yang mengelola ya, mengelola keluhan tersebut gitu, namun kalau hal yang</p>	<p>(1) Tidak secara aktif memantau (2) Sering membantu proses penyelesaiannya (3) Ya memantau secara aktif</p>

	<p>mungkin harusnya mungkin kita bisa kembangkan untuk pengelolaan keluhan, baiknya adalah tiap keluhan itu kemudian selain ditanggapi apakah sudah selesai atau belum, bukan masalah solve atau nggak solve -nya sebenarnya, sering kali itu, keluhan ini merupakan risiko gitu ya, yang mungkin terjadi. Jadi kalau kita cuma selesai pada tahap oke, udah kita hubungi, pasiennya udah kita minta maaf, selesai sampai disitu? Tidak sebenarnya. Lalu kita lakukan tadi problem solving cycle -nya, apa sih akar masalahnya gitu ya, sering kali itu ketika kita melakukan proses telusur itu tergalilah masalahnya nggak cuma satu ternyata banyak, dan dari masalah yang banyak itu mana yang mau kita prioritaskan, kemudian mana yang paling kerap, paling sering mungkin namanya paling besar itu di masalah yang mana gitu kan, terus solusi, nah solusinya apa? Kalau tadi kan cuma permintaan maaf segala macam itu sifatnya pendek banget ya, tapi kadang -kadang ada mungkin cara, secara manajemen, secara sistematika, secara metode, secara apa yang mungkin memang perlu diperbaiki oleh kita gitu. Jadi jangan selesai pada oh sudah kita minta maaf, sudah selesai gitu ya, tapi padahal misalnya kayak tadi kekeliruan yang mungkin saja terjadi. Jadi tugasnya humas sebenarnya saat ini belum sampai ke sana, tapi untuk pengembangan dari manajemen pengelolaan offline seharusnya sih sudah menyentuh ke problem solving cycle -nya ya, dan manajemen risikonya juga gitu ya.</p>	
Informan-2	Ya, tim humas kami memantau secara aktif (3) keluhan yang sedang diproses penyelesaiannya.	

	<p>Kami berkomunikasi dengan departemen terkait yang menangani keluhan tersebut untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang telah direncanakan dilaksanakan dengan baik. Kami memastikan bahwa proses penyelesaian keluhan berjalan sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan pelanggan mendapatkan informasi yang terkini tentang status penyelesaiannya. Jika diperlukan, kami juga berkoordinasi dengan pelanggan secara langsung untuk memberikan pembaruan terkait penyelesaian keluhan mereka.</p>	
<p>Bagaimana komunikasi efektif yang digunakan tim humas dalam menanggapi keluhan?</p>		
Informan-1		
Informan-2	<p>Tim humas kami menggunakan komunikasi efektif untuk menanggapi keluhan. Kami memberikan tanggapan yang jelas, lugas, dan terperinci kepada pelanggan (1). Kami berusaha untuk memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan solusi (2) atau jawaban yang relevan dengan keluhan yang disampaikan. Kami menggunakan bahasa yang ramah dan empatik dalam komunikasi kami, serta berusaha menjaga keterbukaan dan kerjasama dengan pelanggan (3). Komunikasi efektif ini membantu dalam membangun kepercayaan dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan</p>	<p>(1) Memberikan tanggapan yang jelas, lugas, dan terperinci kepada pelanggan (2) Berusaha memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan solusi (3) Menggunakan bahasa yang ramah, empatik serta terbuka</p>
<p>Bagaimana cara humas memberikan bukti atau jaminan kepada pelanggan untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan?</p>		
Informan-1	<p>Iya, yang pertama kita bukan memberikan janji yang kemudian hanya lip service ya itu satu, bener-bener harus kita secara tulus itu serius menanggapi komplain mereka dan kemudian kita</p>	<p>(1) Menanggapi complain pelanggan dan melakukan upaya perbaikan</p>

	<p>melakukan upaya perbaikan, harus benar-benar dari hati gitu ya, jadi kita legowo menerima kritikan, masukan. Kita semangat untuk melakukan upaya perbaikannya (1) dengan harapan apa yang kita lakukan kemudian dirasakan oleh si pasien. Dengan seperti itu, sebenarnya pasien ketika kembali, atau mungkin misalnya dia marah ya, dia gak kembali, tapi pasien berikutnya yang ketika datang kan merasakan, mungkin dia tidak menganggap itu perubahan kalau pasien baru ya, tapi pada saat dia datang, oh dia senang nih jadinya di Rumah Sakit Universitas Indonesia, gitu. Jadi perbaikan yang kita lakukan itu tidak hanya untuk pasien yang komplain, tapi untuk seluruh pasien dan pengunjung sebenarnya. Dan ketika kita melakukan perbaikan, dampak positifnya itu justru berbalik pada kita sendiri ketika kita kunjungan meningkat, maka pendapatan rumah sakit bertambah, maka perumahan sakit punya cukup untuk mensejahterakan karyawan, gitu ya.</p>	
Informan-2	<p>Untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan pelanggan, kami memberikan bukti atau jaminan yang sesuai dengan situasi. Misalnya, jika ada kesalahan dalam pelayanan, kami menjelaskan langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk memperbaikinya dan memastikan bahwa hal serupa tidak terulang kembali. Jika ada kompensasi yang ditawarkan, kami menjelaskan dengan jelas dan memberikan jaminan bahwa kompensasi tersebut akan diberikan sesuai yang telah disepakati. Kami juga menekankan bahwa umpan balik</p>	

	<p>pelanggan sangat berharga bagi kami dan bahwa tindakan yang diambil berdasarkan keluhan mereka adalah bukti komitmen kami untuk meningkatkan layanan. Biasanya untuk kompensasi yang sudah terjadi, kami memberikan souvenir RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA utk pelanggan yang memberikan keluhan tersebut (1)</p>	
<p>Bagaimana cara humas menerapkan transparansi dalam proses penyelesaian keluhan?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Ya, transparansinya memang nggak semua hal kita bisa blak-blakan gitu ya ketika di media sosial atau di email (1). Ketika kita mungkin ada complain yang cukup pelik yang memang misalnya nih anaknya complain kenapa orang tuanya gini - gini gitu ya. Nah itu kan kita perlu tahu dia siapa, tanya ada apa, bener nggak dia anaknya segala macam gitu ya. Karena orang bisa mengaku bahwa dia anaknya dari pasien A, pasien B gitu ya. Sehingga untuk memastikan maka kita bisa sarankan, silahkan datang ke RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, bikin perjanjian di layanan pelanggan untuk nanti bisa diskusi dengan dokternya. Nah disitulah proses nanti verifikasi (2) ya, benarnya ini, nah segala macam nanti kan ada proses verifikasinya ya, seperti itu. Bener nggak sih ini walinya pasien gitu ya. Jadi kita jangan sampai kita salah nih menyampaikan, karena kan memang rahasia pasien itu harus kita jaga. Jadi kita menyampaikan kepada pasien atau kepada keluarga yang dialihkan ya, diberikan kewenangan dari keluarga.</p>	<p>(1) Tidak semuanya disampaikan ke publik (2) Jika terdapat complain yang kasusnya berat, maka melakukan proses verifikasi internal</p>

	<p>Ya betul, jadi nggak bisa semuanya terus kita langsung jawab gitu ya, jadi nggak bisa sembarangan tapi kita harus hati –hati (1). Transparansi di sini tentu kita transparan gitu ya, ketika memang, mungkin tapi pada kasus tertentu tentu saja kita tidak blak -blakan bilang, “oh ya, it's my fault, itu salah saya”, tidak demikian. Jadi rumah sakit biasanya akan lebih fokus pada pendanganan solusi, sebenarnya itu solusi dan mungkin apa yang bisa dilakukan untuk pasien, untuk membantu pasien</p>	
Informan-2	<p>Transparansi merupakan prinsip penting dalam proses penyelesaian keluhan yang kami terapkan. Kami memberikan informasi yang jujur dan terbuka kepada pelanggan tentang langkah-langkah yang kami ambil untuk menangani keluhan mereka (1). Kami menjelaskan proses penyelesaian secara rinci, termasuk tahapan yang dilalui dan peran departemen terkait dalam penyelesaian keluhan. Jika terdapat hambatan atau keterlambatan dalam penyelesaian, kami juga mengkomunikasikan hal tersebut kepada pelanggan dengan transparan. Dengan demikian, kami menciptakan kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Jika sudah terjadi keluhan dan memang ada kekurangan atau kekeliruan dari petugas RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, dan jika pasien menuntut, biasanya kami langsung mengkomunikasikan pada pasien melalui Call Center RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, jika sekiranya dibutuhkan pertemuan, maka kami akan mengundang pasien dan</p>	

	berbicara dengan humas dan tim yg terlibat. Atau kami menerbitkan surat permohonan maaf atau klarifikasi yg di tanda tangan langsung oleh direktur utama.	
Apakah tim humas mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan memahami dengan lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan?		
Informan-1	<p>Ya, pada seorang humas yang sudah memiliki background ilmu komunikasi (1) itu ya, itu sudah dapat materinya di kuliah atau fokus di jurusan humas. Namun mungkin perlu penguatan misalnya dengan mengikuti webinar, mengikuti sertifikasi karena di situ akan lebih dalam lagi (1). Kemudian kita selalu ada acara di perhumasri juga, perhimpunan humas rumah sakit Indonesia, itu selalu ikut, event –eventnya (1) kadang -kadang seru dengan Pak Anjari sebagai ketua perhumasrinya, sering kali itu kayak di -share pengalaman, ada masalah di rumah sakit mana, itu bagaimana sih humasnya mengelola sisi kehumasannya gitu ya, yang tadinya misalnya kebakaran di rumah sakit A gitu kan, bagaimana caranya dia mengelola media dan segala -macam sehingga pemberitaannya itu tidak buruk gitu ya, tidak kemana -mana, itu sering dishare juga. Terus bagaimana penanganan komplain segala macamnya, tekniknya, pendekatan ke publiknya seperti apa, itu sering di -sharingkan juga di situ. Jadi memang kita dorong supaya humas ini banyak belajar dari kanan -kiri atas bawah supaya bisa mendapatkan informasi yang lengkap dan juga humas mengikuti proses morning meeting di setiap harinya, jadi tahu nih apa sih, ada isu apa gitu, jangan sampai isunya ini, terus ketika</p>	(1) Ada, dengan mengikuti webinar, sertifikasi, acara humas, pelatihan komunikasi

	<p>humas di kontak sama media, humasnya nggak tahu gitu bahwa ada masalah, itu pelanggan - pelanggan gitu kan, padahal sudah dibahas di morning meeting bahwa ada kejadian nih, kalau dia tahu kan dia sudah antisipasi, oh ada kasus itu, ketika saya harus melusuri saya harus nanya -nanya ke siapa, dan ketika ada pers juga ini memang tekniknya sendiri gitu ya, kita perlu mendekat kepada pers tapi jangan sampai ini menjadi batu balik ke kita, jadi memang kita harus manage hubungan baik dengan media supaya kita mendapatkan hal yang baiknya gitu ya.</p>	
Informan-2	<p>Ya, tim humas kami mendapatkan pelatihan secara rutin (1) untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik dan memahami dengan lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan. Pelatihan ini meliputi pengembangan kemampuan mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang sensitif dan ramah, serta pemahaman tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan (1). Kami juga dilatih untuk mengelola emosi dalam situasi yang menantang dan merespons dengan empati terhadap keluhan yang disampaikan. Pelatihan ini membantu kami dalam memberikan tanggapan yang lebih baik dan memperbaiki interaksi dengan pelanggan. Tak hanya mengikuti pelatihan komunikasi efektif, Pranata Humas juga selalu diminta untuk menjadi narasumber atau pembicara untuk mengisi pelatihan komunikasi efektif.</p>	
<p>Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik seperti keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya?</p>		

Informan-1	<p>Betul, jadi ini juga kita ada ronde setiap minggunya, jadi di hari Jumat itu kita keliling, (1) biasanya kalau ada komplain -komplain ya kemudian dibahas di manajemen. Jumat itu kita keliling, biasanya dimampiri di tempat -tempat ini, kemudian nanti dilihat, kenapa ini, kenapa kok bau, ini segala macam, gimana caranya. Di morning meeting juga sering kali gitu sih, misalnya ini bisa selesai berapa lama, benar ya minggu depan selesai ya, (2) terus ini siapa yang ngerjain CSOnya , gimana caranya supaya CSO bisa lebih baik lagi, supervisornya gimana, jadi semua di evaluasi tuh, termasuk juga vendor -nya gitu ya, karena kita pakai outsourcing, tanya vendor -nya ngapain aja mereka, tugasnya apa, ada checklist atau enggak gitu ya, gimana cara mereka membersihkan, membersihkannya pakai apa, kemudian ada control gitu ga, kayak gitu -gitu itu dibahas juga gitu. Jadi kalau ada temuan tuh langsung kita kabarin supervisornya, segera dicek nih kamar mandi ini, dicek gitu ya, licin kan tentunya, atau ini bau, setelah macem itu langsung kita kabarin. Niatannya harapannya jangan sampai terjadi lagi gitu ya, kita pastikan SOP yang dijalani itu sudah sesuai dan memang bisa menjaga itu kejadian, kalau itu benar -benar dilaksanakan ya, tinggal kita cek apakah benar dilaksanakan atau tidak.</p>	<p>(1) Melakukan ronde tiap minggu di hari jumat (2) Melakukan evaluasi di morning meeting (3) Segera melibatkan departemen terkait (4) Mengambil langkah-langkah pencegahan untuk memastikan bahwa standar kebersihan dipertahankan secara konsisten di masa mendatang</p>
Informan-2	<p>Pengelolaan keluhan pelanggan terkait fasilitas yang kurang baik, termasuk keluhan pada toilet yang kurang terjaga kebersihannya, menjadi prioritas bagi kami. Ketika kami menerima keluhan semacam itu, kami segera melibatkan</p>	

	<p>departemen terkait, seperti departemen kebersihan atau fasilitas, untuk menangani masalah tersebut (3). Kami memastikan bahwa tindakan perbaikan diambil dengan segera untuk memperbaiki kebersihan fasilitas dan mengatasi keluhan pelanggan. Selain itu, kami juga mengambil langkah-langkah pencegahan untuk memastikan bahwa standar kebersihan dipertahankan secara konsisten di masa mendatang (4)</p>	
<p>Bagaimana pengelolaan keluhan pelanggan mengenai tenaga kesehatan yang tidak profesional dan tidak tepat waktu?</p>		
<p>Informan-1</p>	<p>Ya, yang pertama kita kan kalau udah urusan ada yang tidak tepat waktu atau kurang profesional, kita perlu tahu dia siapa ya, yang dikomplainkan ini siapa, ada yang memberitahukan namanya, ada yang tidak, tentu gak semua dokter seperti itu, jadi kalau tahu siapa atau tahu nakesnya siapa yang dimaksud, misalnya dia catat namanya gitu ya, pada saat kita japri, terus dia sampaikan di tautan keluhan atau dia ke whatsapp pelayanan pelanggan, kita akan sampaikan ke unit terkait, jadi misalnya kalau keperawatan, kita sampaikan ke manajer keperawatan, nanti dapat dilakukan proses telusur lebih lanjut. Jadi ya sifatnya konfirmasi, (1) apakah benar nih dok, atau bener gak nurse, bener gak petugas ini ada kejadian di jam sekian, gini -gini, gimana ceritanya dari sisi mereka ya kita dengarkan dulu, jadi kan gak boleh ada blaming tadi ya, tidak ada blaming culture di Rumah Sakit Universitas Indonesia. Kita sifatnya konfirmasi, apa sih kita pengen denger nih dari sisi mereka gimana gitu kan, setelah kita</p>	<p>(1) Melakukan konfirmasi (2) Melakukan tindakan korektif (3) Berkomunikasi dengan pelanggan untuk menjelaskan tindakan yang diambil dan memastikan bahwa pelayanan yang lebih baik diberikan di masa mendatang</p>

dengarkan kemudian baru kita pelajari itu tadi sebenarnya ada kemungkinan masalah di mana gitu ya, sehingga ini bisa terjadi dan dikeluhkan oleh si pasien, kemudian kita lakukan, pasti yang seharusnya kita lakukan solusinya ini misalnya ada atau enggak (3), kemudian atisipasinya gimana gitu ya, misalnya contoh beberapa karyawan kita kan mungkin bisa jadi ada beberapa macam suku ya, ada suku Jawa, ada suku Sunda, ada suku Batak, Sumatra, segala macam, biasakan kalau suku -suku tertentu terutama yang mungkin dari jauh, cara berbicaranya mungkin agak keras sehingga mungkin beberapa pasien menganggap itu seperti orang lagi marah, padahal memang gaya seperti itu, artinya kan kita harus evaluasi lagi nih, gak semua orang bisa dengan pendekatan, mungkin kita harus melatih staff kita untuk mendapatkan atau istilahnya pelatihan gitu ya, ketika cara berkomunikasi jangan terlalu cepat, jangan terlalu pelan, misalnya ngomongnya kayak bisik -bisik gitu ya, sehingga orang tidak dengar, itu juga jangan terlalu keras gitu kan, sehingga orang kaya ngerasa dimarahin, nah ini memang perlu dilatih untuk mereka -mereka di frontliners seperti itu. Tentu petugas di frontliners itu kan gak cuma admisi ya, ada petugas farmasi, petugas lab, dokter, nurse, HCA, semua yang berinteraksi dengan pasien secara langsung itu kan namanya petugas front gitu ya. Jadi kita sebenarnya mencari solusi bukan membela diri ya di sini. Jadi ga ada yang salah gitu ya. Tapi mungkin apa sih kita bisa perbaiki sih kedepannya. Solusi apa sih kita

	<p>bisa tawarkan ke pasien. Kalau dia mungkin merasa tidak nyaman dengan salah satu nakes kita, mungkin misalnya perawatannya kita alihkan. Kan pasien pada dasarnya boleh memilih. Saya ga seru sama dokter ini saya boleh ganti dokter atau tidak. Ada pendekatan dokter yang lebih disukainya begini ada juga yang ga terlalu suka begini, itu memang berbagai macam varian itu ada. Jadi yang terfokusnya sih pada solusinya dan juga antisipasinya sih, tidak pada siapanya. Makanya dari RSUD itu ada 5 S yaitu Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun. Itu yang selalu kita ingatkan ke pegawai.</p>	
Informan-2	<p>Keluhan pelanggan mengenai tenaga kesehatan yang tidak profesional dan tidak tepat waktu adalah masalah yang kami tangani dengan serius. Ketika kami menerima keluhan semacam itu, kami segera melibatkan departemen terkait, seperti manajemen kualitas atau sumber daya manusia, untuk menyelidiki dan menindaklanjuti keluhan tersebut. (1) Kami melakukan tindakan korektif yang diperlukan, termasuk evaluasi ulang terhadap staf terkait, memberikan pelatihan tambahan, atau mengambil langkah-langkah pengawasan yang lebih ketat (2). Kami juga berkomunikasi dengan pelanggan untuk menjelaskan tindakan yang diambil dan memastikan bahwa pelayanan yang lebih baik diberikan di masa mendatang (3).</p>	
<p>Berdasarkan observasi penulis melalui google review, hingga kini yang masih sering dikeluhkan pelanggan adalah pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir dan farmasi masih kurang baik, beberapa petugas tidak ramah dan informatif, serta proses menunggu yang sangat lama. Bagaimana penanganan yang dilakukan humas?</p>		

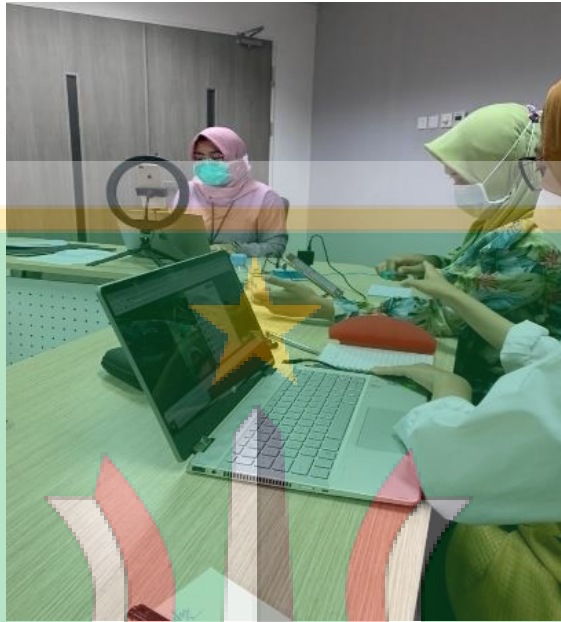
<p>Informan-1</p>	<p>Ya tadi ya memang petugas front itu kan dari sisi komunikasi mereka dengan pekerjaan yang juga banyak. Dari pagi hari pasiennya banyak, kemudian mungkin banyak pasien yang bertanya belum tahu jelas tentang RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA dan alurnya segala macam. Jadi sering kali juga bertanya -tanya ya di situ. Jadi malah membuat lambat dan sebagainya. Itu memang kita perlu identifikasi mekanisme atau alur proses yang harusnya dilewati seperti apa.(1) Dan apakah ada cara untuk mempercepat. Misalnya yang sedang disiapkan sekarang adalah adanya mesin atau anjungan yang mereka bisa lakukan sendiri. Jadi anjungan mandiri, mereka bisa akses sendiri, mereka tinggal masukkan nomor bookingnya, kemudian nanti akan kecetak dokumen sendiri. Jadi mereka tidak bertemu lagi dengan admisi.</p> <p>Ya betul. Kecuali pada mereka yang mungkin pasien baru atau mungkin mereka yang punya kendala dengan mesin tersebut. Nanti kita bisa dilayani dengan petugas yang ada. Artinya di sini bisa lebih cepat. Kalau kita udah tahu alurnya ya udah tinggal langsung mesin aja. Kan mesin mungkin akan lebih cepat gitu, nggak perlu nunggu lama. Itu yang sedang dikembangkan sih. Tapi kita siapkan mekanisme transisinya juga. Terus misalnya antrian di customer service itu kan sampai ratusan ya kadang -kadang, karena semua orang maunya didaftarkan oleh petugas. Nggak mau pakai mobile JKN, walaupun sebenarnya mobile JKN -nya udah ada. Cuma memang beberapa dokter itu masih terkendala</p>	<p>(1) Melakukan identifikasi mekanisme</p> <p>(2) Melakukan koordinasi dan mengambil tindakan</p> <p>(3) Meningkatkan komunikasi dan pelatihan</p>
-------------------	---	---

	<p>di mobile JKN -nya. Nggak gampang untuk ditemukan gitu ya jadwal praktiknya. Hal ini juga menjadi hal yang sedang kita selesaikan juga. Jadi memang fokusnya saat ini di registrasi, khususnya registrasi BPJS. Untuk dipercepat dengan solusi mesin anjungan mandiri tadi. Kemudian untuk logistik itu ada ketersediaan obat sih. Ketersediaan obat yang juga selalu kita evaluasi. Ini sebenarnya solusinya menggunakan salah satu tools yang dikembangkan oleh salah satu vendor. Untuk mengetahui ini jumlah obatnya sudah menyentuh angka minimal yang harus dipesan lagi. Mudah - mudahan dengan perbaikan yang dilakukan kita bisa lebih cepat.</p>	
<p>Informan-2</p>	<p>Terima kasih atas pengamatan mba melalui Google Review. Kami mengakui bahwa keluhan terkait pelayanan registrasi, pendaftaran online, kasir, farmasi, dan perilaku petugas adalah masalah yang harus ditangani dengan serius. Keluhan yang masuk baik melalui google review maupun platform lain, akan dibahas pada Morning Meeting (MM), namun tetap dilihat prioritasnya dan urgensinya. Tim humas kami akan mengoordinasikan dengan departemen terkait dan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses dan kualitas layanan yang disebutkan. Kami akan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kami, (1) termasuk meningkatkan keramahan dan informativitas petugas, mempercepat proses registrasi dan pendaftaran, serta mengurangi waktu menunggu yang</p>	

	tidak perlu. Kami juga akan meningkatkan komunikasi dan pelatihan kepada staf (2) terkait untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pelanggan	
Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi ketika menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan melalui google review periode Juni 2022-Mei 2023?		
Informan-1	Ya, hambatannya itu dari eksternal, minimnya data. (1) Dari internal, kadang-kadang juga proses penelusuran di unitnya sendiri juga nggak secara mendalam (2). Jadi seringkali kita harus telepon atau kita hubungi ke unitnya untuk kita gali lebih jauh lagi. Bahkan kita nanya-nanya udah kayak detektif aja gitu ya. Yang kemarin kejadiannya gimana, siapa petugas yang melayani gitu kan. Kadang -kadang misalnya, oh ini kok jawabannya nggak profesional gitu ya, terus lama ditanggapinya gitu ya. Nah itu juga kita sampaikan gitu ya, targetnya seberapa lama, petugasnya berapa, apa memungkinkan gitu ya untuk memberikan jawaban cepat. Ternyata ya nggak memungkinkan karna dinas sendiri kan. Mekanisme apa yang kita bisa lakukan dengan keterbatasan SDM. Gimana solusinya, apakah ada jam tertentu. Misalnya kita sampaikan bahwa silahkan kirim pesan dengan jam operasional jam 7 pagi. Jadi karena memberikan informasi itu sebenarnya merupakan antisipasi juga. Memberikan informasi yang jelas itu merupakan langkah antisipasi juga dari hal -hal komplain gitu ya. Jadi kalau nggak mau dikomplain, kita benar -benar harus mengidentifikasi kemungkinannya dan menyampaikan informasi tersebut.	(1) Eksternal yaitu data yang sangat minim, beberapa keluhan dapat melibatkan informasi sensitif atau rahasia, sehingga kami harus memastikan bahwa privasi pelanggan tetap terjaga saat menangani keluhan mereka (2) Internal, yaitu proses penelusuran unit kurang mendalam, tingginya volume ulasan yang diberikan, koordinasi antar departemen

Informan-2	<p>Kami menghadapi beberapa hambatan dalam menerapkan strategi humas dalam mengelola keluhan pelanggan melalui Google Review. Salah satu hambatan yang kami hadapi adalah volume ulasan dan keluhan yang tinggi, yang membutuhkan waktu dan sumber daya untuk memantau dan menangani setiap keluhan dengan cermat (2). Selain itu, koordinasi dengan departemen terkait juga dapat menjadi tantangan, terutama jika ada perubahan internal atau kebijakan yang perlu diimplementasikan (2). Selain itu, beberapa keluhan dapat melibatkan informasi sensitif atau rahasia, sehingga kami harus memastikan bahwa privasi pelanggan tetap terjaga saat menangani keluhan mereka (1). Meskipun demikian, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan strategi kami dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut demi memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan kami. Selain itu, tantangannya selain keterbatasan SDM, yaitu google review bukan platform 2 arah yang bisa balas membalas, kemudian complainer bisa saja mengulas dengan menggunakan second akun misalnya akun yang namanya tidak memakai nama asli, kami akan kesulitan menelusuri lebih lanjut, terlebih keluhannya disampaikan tidak spesifik</p>	
------------	---	--

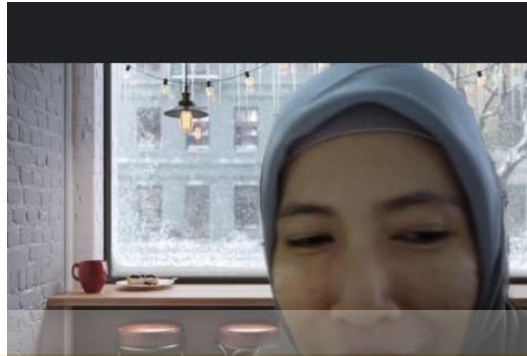
DOKUMENTASI



Suasana rapat humas dengan dokter umum yang berdinas di unit IGD



Wawancara bersama mba Renita selaku perwakilan humas



**Wawancara bersama ibu Astrid selaku manager pengembangan bisnis
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA**

CURRICULUM VITAE



Nama : Allif Faizah Sahra
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 8 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Single
Alamat : Jl. Gandaria Raya no 11 Rt10/02 Jagakarsa. Jakarta Selatan
No.Telp/Hp : 082123507582
Email : afaizahshr@gmail.com

Pendidikan Formal

Tahun 2018 – Sekarang : Universitas Nasional
Tahun 2015 - 2018 : SMK Negeri 57 Jakarta
Tahun 2012 - 2015 : MTs Negeri 2 Jakarta
Tahun 2006 – 2012 : MI Negeri 6 Jakarta



tahap 2

ORIGINALITY REPORT

22% SIMILARITY INDEX
22% INTERNET SOURCES
7% PUBLICATIONS
% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
2	ejurnal.provisi.ac.id Internet Source	1%
3	www.coursehero.com Internet Source	1%
4	rs.ui.ac.id Internet Source	1%
5	accurate.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
9	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	1%