

## STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN HUMAS MARKETING RS PANTI RAHAYU PURWODADI MELALUI EDUKASI DENGAN PENDEKATAN BUDAYA JAWA

Damianus Enrigo Sissigi <sup>1</sup>; Rini Darmastuti <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia ;

email : 602019043@student.uksw.edu, rini.darmastuti@uksw.edu

\*Correspondence : 602019043@student.uksw.edu

### ABSTRAK

Layanan kesehatan memiliki divisi hubungan masyarakat yang bisa dianggap penting dalam menjalankan tugasnya. Tugas humas sendiri salah satunya adalah menangani komplain konsumen terhadap instansinya. RS Panti Rahayu merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Purwodadi Grobogan yang memiliki bagian Humas Marketing dengan salah satu perannya menangani komplain pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan strategi penanganan complain, strategi edukasi seperti apa yang sudah dilakukan, dan strategi edukasi dalam penanganan complain dengan menggunakan pendekatan budaya Jawa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan studi kasus sebagai desain penelitian dan bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Penanganan komplain selama ini berdasarkan adanya keluhan pasien yaitu lamanya antrian pendaftaran dan pengambilan obat, ketepatan jam dokter, serta beberapa keluhan lainnya. Strategi edukasi dalam proses penanganan komplain yang dilakukan dengan memberikan penjelasan, pengklarifikasian, permintaan maaf, dan solusi terhadap masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dalam upaya pendekatan dengan budaya Jawa, edukasi yang dilakukan kepada pasien juga memperhatikan karakteristiknya, status Pendidikan dan tingkat ekonomi, jenjang usia, serta asal daerah.

### Kata kunci

*Budaya Jawa, Edukasi, Humas Marketing, Komplain, Strategi humas.*

### ABSTRACT

Health services have public relations division which is considered important in carrying out its duties. One of its duties is to handle consumer complaints to the institution. Panti Rahayu Hospital is one of the largest private hospitals in Purwodadi Grobogan, which has a Marketing Relations division, and its role is to handle patient complaints. This study aims to determine and describe the strategy of handling complaints; educational strategies have been done, and educational strategies in handling complaints using the approach of Javanese culture. This study uses qualitative research with the study case as the research design and the Marketing Public Relations division of Panti Rahayu Hospital as the research subject. Data collection techniques were used through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that complaints handling has been based on patient complaints, the length of the queue for registration and prescription collection, the accuracy of doctors' schedules, and so forth. Educational strategies in the complaint-handling process are carried out by providing explanations, clarifications, apologies, and solutions to problems complained of by patients. As an attempt to approach Javanese culture, the education given to patients also pays attention to their characteristics, educational and economic level, age stage, as well as regional origin.

### Keywords

*Complain, Education, Javanese Culture, Marketing Public relations, Public Relations strategy*

## Pendahuluan

Komplain adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Kesalahan dalam mengelola keluhan atau komplain pelanggan (*handling customer complaint*) dapat membuat bisnis yang dijalankan menjadi berantakan (Firmansyah, 2019). Sedangkan, komplain menurut Bell dan Luddington (2006) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif.

RS Panti Rahayu selalu mengupayakan pengembangan pelayanan kepada pasien dan pengunjung rumah sakit, supaya kepuasan pelanggan dapat tercapai. Humas Marketing adalah bagian yang mempromosikan rumah sakit dan penanganan komplain di RS Panti Rahayu. Data survei yang diambil tahun 2022 tercatat oleh bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu selama 6 bulan, terdapat 3 masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien, yaitu sistem antrian pendaftaran, sistem pengambilan obat, dan adanya perawat yang tidak ramah dalam berpelayanan. Data komplain yang diambil dari formulir kritik dan saran kotak saran RS Panti Rahayu pada bulan Mei – Agustus 2022, 7 dari 10 formulir lebih mengacu kepada proses pengambilan obat yang cukup lama. Data survei rawat jalan tahun 2022 yang dibagikan oleh pihak Humas Marketing RS selain pengambilan obat ada 2 komplain yang cukup banyak dikeluhkan yaitu proses pendaftaran dan juga perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang ada.

Penanganan komplain adalah tindakan yang dilakukan oleh manajemen untuk memecahkan masalah ketidakpuasan atau kekecewaan yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang berada di bawah standar (Tjiptono, 2014). Dengan adanya komplain yang disampaikan oleh pelanggan, tentu pihak rumah sakit mengupayakan untuk mengatasi dan juga mencegah terjadinya komplain dapat terulang kembali. Penelitian yang dilakukan oleh Waine (2020) didapati hasil mengenai penanganan keluhan di RS Panti Rapih belum cukup efektif dikarenakan masih banyak proses sistem informasi yang belum maksimal untuk mendukung proses penanganan komplain. Sedangkan, hasil penelitian Nasiroh (2022) adalah strategi penanganan komplain yang dilakukan oleh bagian Humas RSUD Bunda Sidoarjo sudah sesuai dengan langkah-langkah teori manajemen krisis. Dan hasil penelitian Musu (2020) adalah sistem penanganan komplain Rumah Sakit Permata Medika Semarang dilakukan secara responsif dengan fasilitas yang memedahi, lalu juga terlatihnya petugas/SDM terkait pelayanan pengaduan serta dilakukannya penatatan atau pendokumentasian sesuai dengan SOP serta penanganan yang dilakukan dengan menerima, mengkaji, menginvestigasi dan menyelesaikan masalah secara langsung tanpa pihak ketiga.

Berdasarkan dampak masalah diatas yang akan terjadi, apabila komplain tidak tertangani dengan baik dapat menurunkan angka kepuasan pelanggan. Sehingga, rumah sakit membutuhkan strategi dalam menangani komplain. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan komplain dapat dirumuskan menjadi 3 hal, yakni strategi penanganan komplain dengan menggunakan edukasi, bagaimana cara pengedukasiannya, dan pengedukasian menggunakan pendekatan budaya Jawa dimana hampir seluruh masyarakat Purwodadi adalah masyarakat Jawa

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif konstruktivis. Metodologi penelitian kualitatif adalah suatu kebudayaan tertentu dalam suatu ilmu sosial dimasyarakat yang bergantung pada observasi individu di lingkungan sekitarnya serta menjalin hubungan dengan lingkungan tersebut (Rahmat, 2009). Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjabarkan atau menjelaskan suatu fenomena disekitar kita. Pendekatan atau paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme atau konstruktivis. Pendekatan konstruktivis sendiri merupakan pendekatan yang tidak dibentuk secara ilmiah, tetapi dibentuk dari hasil observasi dan tindakan oleh interaksi antar individu dimasyarakat (Keller & Zierold, 2011) pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran realitas yang memiliki ciri khas tersendiri yang dikonstruksi oleh peneliti sehingga dapat menghasilkan, menciptakan atau menafsirkan suatu pemahaman. Data penelitian didapatkan dari bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu. Rancangan penelitian ini disederhanakan sebagai berikut. Metode yang digunakan adalah studi kasus, gambaran yang diperoleh adalah gambaran terkait masalah yang ada yaitu proses pengedukasian kepada pasien yang mengajukan keluhan ke RS Panti Rahayu secara mendalam dan mendapatkan informasi pendukung dengan hasil wawancara yang ada, serta hasil observasi karena peristiwa sedang berjalan secara langsung.

Subyek dalam penelitian adalah bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu. Subjek penelitian merupakan suatu fokus atau nilai dari objek atau aktivitas yang memiliki variable tertentu serta dapat diambil kesimpulannya (Tanujaya, 2017). Penelitian ini dilakukan di RS Panti Rahayu dikarenakan RS Panti Rahayu merupakan salah satu RS swasta terbesar di Purwodadi, Grobogan dengan jumlah pengunjung yang cukup banyak.

Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi di lingkungan RS Panti Rahayu bagian Rawat Jalan serta kepada bagian Humas *Marketing*. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui masalah atau hal yang mendalam dalam sumber penelitian (Susanti et al., 2017). Adapun observasi merupakan suatu pengamatan serta penulisan secara teratur terhadap elemen-elemen yang terlihat dipermukaan objek penelitian (Astutik et al., 2016). Sedangkan dokumentasi merupakan teknik pengambilan data dengan mengambil data dari catatan kegiatan atau kejadian yang sudah terjadi seperti gambar, tulisan, atau hasil karya dari seseorang (Susanti et al., 2017). Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisa data kualitatif. Data kualitatif ada lima jenis analisis, yaitu pengumpulan & pengklasifikasian data penelitian, membaca & membuat catatan data, proses *coding data*, pembuatan deskripsi & tema, dan penyajian data penelitian (Creswell & Creswell, 2018).

## Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian dirumuskan berdasarkan tiga rumusan masalah, dalam rumusan pertama terkait bagaimana strategi penanganan complain yang dilakukan oleh humas marketing RS Panti Rahayu ditemukan 5 temuan yaitu *pertama*, keluhan pasien seperti lamanya antrian pendaftaran dan pengambilan obat, ketepatan jam dokter, dan beberapa keluhan lainnya seperti yang dikatakan oleh salah satu narasumber yaitu mbak Ratih selaku petugas *customer service* RS Panti Rahayu,

*“Soal waktu tunggu jadwal dokter, pasien mengeluhkan kalau jam dokter tidak sesuai, waktu tunggu ruang farmasi terlalu lama, waktu tunggu pendaftaran rawat jalan lama,...”.* (Wawancara, Senin 16 Januari 2023)

*Kedua*, penanganan keluhan yang dilakukan oleh *humas marketing* RS Panti Rahayu seperti petugas mengklarifikasi masalah dan mengkonfirmasi masalah kepada pasien serta bagian terkait seperti yang dikatakan oleh mbak Ratih selaku petugas customer service RS Panti Rahayu, *“Iya, lebih mengklarifikasi ke pihak-pihak terkait mengklarifikasi masalah yang ada serta memberikan jalan keluar atau solusi.”* *Ketiga*, strategi agar complain tidak terulang kembali yaitu keluhan dinaikkan ke bagian manajemen untuk menjadi bahan rapat serta manajemen memberikan solusi karena bagian humas marketing hanya sebagai penengah hal ini dikatakan oleh narasumber pertama, yaitu mbak Finna selaku petugas customer service :

*“Bilang ke Kepala Sie Marketing agar keluhan menjadi bahan rapat manajemen agar kenadalanya dapat berkurang dan ditindaklanjuti.”* (Wawancara, Senin 16 Januari 2023)

Dipertegas dengan pendapatan narasumber kedua, yaitu mbak Ningrum,

*“Kita sebenarnya, itu aturan rumah sakit. Jadi itu lebih ke menejemennya, karena kita penengah. Jadi semua solusi dari manajemen. Kita disini mengikuti aturan menjadi penengah.”* (Wawancara, Rabu 18 Januari 2023)

*Keempat*, tujuan dilakukannya strategi tersebut yaitu karena bagian humas marketing tidak bisa menyelesaikan masalah sendiri dan harus sesuai SOP. *Kelima*, hasil penanganan yang sudah dilakukan selama ini kurang berkembang & kurang baik serta membutuhkan perkembangan. Yang terakhir yaitu temuan *keenam*, terkait kelebihan dan kekurangan strategi yang dilakukan yaitu manajemen kurang tegas memberikan solusi dan keluhan terulang Kembali.

Selanjutnya rumusan yang kedua yaitu seperti apa strategi edukasi dalam proses penanganan complain yang dilakukan bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu. Dalam rumusan tersebut ditemukan 6 keluhan juga dan yang *pertama*, edukasi penanganan complain yaitu dalam bentuk penjelasan, pengklarifikasian, dan pengkonfirmasi via tatap muka dan media social seperti yang diutarakan oleh narasumber, mbak Ratih,

*“Tatap muka dan sosial media komunikatornya adalah CS, lalu pesannya sendiri lebih tentang mengklarifikasi serta menyelesaikan masalah. ... setelah itu mengkonfirmasi ke unit terkait serta meminta maaf ke pasien yang mengalami keluhan.”* (Wawancara, Senin 16 Januari 2023)

*Kedua*, hasil strategi edukasi yang dilakukan cukup baik dikarenakan membantu pasien dan meminimalisir keluhan yang ada. *Ketiga*, media yang digunakan dalam pengedukasian yaitu media langsung atau tatap muka, media sosial seperti *whatsapp* dan Instagram, serta media cetak seperti brosur dan banner. *Keempat*, hasil penggunaan media dalam pengedukasian cukup baik tetapi untuk media sosial kurang tersampaikan. Hal ini juga disampaikan oleh mbak Ratih,

*"Jika menggunakan telfon atau media sosial WA itu kurang tersampaikan karena lebih efektif tatap muka, karena jika menggunakan sosmed kurang maksimal dalam penyampaiannya." (Wawancara, Senin 16 Januari 2023)*

*Kelima*, tujuan penggunaan media dalam pengedukasian seperti sosial media untuk berkomunikasi secara internal dan eksternal serta media lainnya untuk membantu rumah sakit. Temuan yang terakhir yaitu *keenam*, adalah terkait dengan media, komunikator dan pesan yang disampaikan dalam pengedukasian.

Rumusan masalah ketiga atau rumusan yang terakhir yaitu strategi edukasi seperti apa yang digunakan oleh bagian *humas marketing* RS Panti Rahayu dengan menggunakan pendekatan budaya Jawa ditemukan 5 temuan, yaitu yang *pertama*, terkait karakteristik pasien RS Panti Rahayu yang cukup susah diberi tahu, masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah, dan sebagainya. Hal ini juga diungkapkan oleh mbak Ratih selaku narasumber,

*"Karena sesuai demografi sehingga pasien RS Panti rahayu lingkupnya adalah masyarakat menengah kebawah serta status pendidikanyang rendah. Sehingga dari RS harus menyesuaikan pasiennya seperti menggunakan Bahasa daerah. Untuk karakteristiknya lebih ke gak mau tau dengan keadaan sekitar serta susah dijelaskan oleh Bahasa. Lalu pasien itu tidak tau apa-apa tetapi marah." (Wawancara, Senin 16 Januari 2023)*

*Kedua*, media edukasi untuk pasien bersuku Jawa seperti tatap muka, penggunaan nada bicara halus, dan menggunakan Bahasa daerah. *Ketiga*, strategi edukasi dengan pendekatan budaya Jawa yaitu tatap muka dengan menggunakan Bahasa daerah serta intonasi yang halus dan juga penggunaan alat peraga seperti yang ungkapkan oleh mbak ratih, *Keempat*, saran pelaksanaan edukasi oleh pasien diantara lain edukasi dengan lebih jelas, detail, diarahkan, dan tidak emosional. Hal ini diutarakan oleh salah satu pasien, yaitu mbak Maria,

*"Kalau dari saya pribadi gitu ya pinginnya gitu ya yang detail jadi bener-bener ngerti juga gak harus pakai metode yang lain asal dikasih pengertian yang baik, diarahin gimana bagusnya sudah cukup." (Wawancara, Kamis 19 Januari 2023)*

Temuan yang terakhir yaitu *kelima*, adalah penggunaan budaya Jawa dalam edukasi pasien cukup diperlukan tetapi melihat jenjang usia dan suku pasien seperti pendapat ibu Erliana selaku pasien RS Panti Rahayu,

*"Perlu, tetapi hanya untuk lansia saja. Karena anak muda sekarang banyak sing ga mudeng mas Bahasa jawa jadi takutnya malah ga ngerti nanti." (Wawancara, Rabu, 18 Januari 2023)*

Serta dipertegas dengan pendapat bapak SM,

"Perlu untuk pendekatan ke pasien, tetapi perlu diperhatikan kaya saya kan orang luar jawa kadang tanya dijawab Bahasa jawa kan ya ga mengerti saya. "  
(Wawancara, Kamis 19 Januari 2023).

### **Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing RS Panti Rahayu dengan Menggunakan Edukasi**

Temuan yang sering dikeluhkan dan terulang, saat melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada 5 karyawan customer service dan *humas marketing* RS Panti Rahayu adalah keluhan terkait antrian pendaftaran rawat jalan cukup lama, antrian pengambilan obat yang cukup lama, ketepatan jam praktek dokter yang sering dikatakan telat atau molor. RS Panti Rahayu memiliki angka kunjungan yang tinggi setiap hari. Hal ini menyebabkan jumlah antrian pendaftaran rawat jalan yang dilayani oleh unit pendaftaran rawat jalan juga tinggi. Kejadian jumlah pendaftaran rawat jalan yang tinggi menyebabkan *response time* pelayanan unit pendaftaran rawat jalan tidak sesuai dengan Indikator Nasional Mutu menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit, yaitu waktu tunggu antrian rawat jalan  $\leq 60$  menit.

Pelayanan yang sering mendapat keluhan dari pasien terkait antrian pengambilan obat yang cukup lama. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih yang mempunyai waktu tunggu obat yang masih belum sesuai dengan SPM. Proses pelayanan yang paling lama adalah peracikan obat dan adanya jeda yang lama dari proses peracikan ke proses pembuatan etiket. Permasalahan dalam pelayanan farmasi juga ditemukan di Rumah Sakit Panti Rapih, yaitu penumpukan resep karena Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) yang tidak *up to date* dan komunikasi staf farmasi dengan staf rumah sakit tidak efektif (Waine et al., 2020). RS Panti Rahayu memiliki angka kunjungan yang tinggi setiap hari. Hal ini menyebabkan jumlah resep yang dilayani oleh unit farmasi juga tinggi.

Keluhan yang sering terjadi adalah ketepatan jam praktek dokter yang sering dikatakan telat atau molor. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih, bahwa keterlambatan dokter masuk ke ruangan poli yang mengakibatkan pasien harus menunggu lama (Waine et al., 2020). Pasien berharap agar dokter lebih *on time* sesuai jadwal yang ada. Dokter harus mau membuat dan menepati jadwal praktik yang tertulis. Sehingga, masalah jadwal praktik dokter dapat teratasi.

Dalam menangani keluhan pasien yang banyak terjadi, bagian *customer service* atau *humas marketing* RS Panti Rahayu juga memiliki strategi atau penanganan keluhan yang sudah dilakukan beberapa tahun ini. Pertama, mereka menangani sesuai SOP (*Standart Operating Procedure*) yaitu komplain harus ditangani atau diselesaikan 1x24 jam agar complain segera terselesaikan dan tidak menyebar hingga keluar rumah sakit. Hal ini senada dengan yang dilakukan oleh Humas RSUD Bundo Sidarjo yakni isolasi krisis, proses dimana humas mencegah suatu krisis atau permasalahan agar tidak menyebar luas. Suatu krisis yang besar harus diisolasi terlebih dahulu sebelum tindakan yang serius dilakukan. Mengisolasi sebuah krisis atau permasalahan dapat juga dimaknai dengan isolasi dampak sebuah krisis agar tidak menyebar (Nasiroh et al., 2022). Kedua, bagian *customer service* juga melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi secara face to face atau tatap muka kepada pasien yang merasa dirugikan. Penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Panti Rapih juga menyatakan

kesediaan petugas rumah sakit dalam menangani keluhan diketahui berdasarkan petugas yang telah menerima, mendengarkan, dan melayani dengan baik pelanggan yang menyampaikan keluhan, serta memberikan solusi terbaik untuk pemecahan masalah (Waine et al., 2020). Ketiga, dalam proses komunikasi ini mereka lebih mengutamakan permintaan maaf, konfirmasi, dan klarifikasi. Setelah ketiga hal itu dilakukan, petugas akan memberikan ucapan terimakasih dan menulis keluhan tersebut dibuku keluhan serta melakukan konfirmasi kepada kepala *humas Marketing* RS Panti Rahayu. Keempat, penanganan keluhan via media social seperti Whatsapp, Instagram, & Google Bussines. Fasilitas pendukung penanganan keluhan pasien serupa dengan Rumah Sakit Panti Rapih, seperti adanya ketersediaan saluran pengaduan melalui sms, email, via telepon, kotak saran, dan lembar pengaduan yang dapat menampung semua komplain untuk diselesaikan secara maksimal (Waine et al., 2020). Kelima, Gaya komunikasi yang digunakan oleh bagian *customer service* adalah menggunakan gaya komunikasi yang terstruktur. Berdasarkan penelitian di PT. PLN informan menyatakan bahwa pimpinan mereka menggunakan komunikasi terstruktur, yaitu komunikasi verbal dengan memanfaatkan pesan-pesan tertulis (Anggriawan, 2017).

Penanganan komplain di RS Panti Rahayu yang dimana jika komplain tersebut tidak terselesaikan atau terulang kembali, bagian humas marketing dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Seperti penelitian di RS Panti Rapih Alur dan prosedur penanganan keluhan sudah maksimal. Namun, masih menemukan banyak keluhan yang sama berulang. Proses dokumentasi, pelaporan *monitoring* dan evaluasi penanganan komplain sudah berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari setiap ruangan sudah mempunyai laporan dokumentasi rutin. Laporan dokumentasi tersebut dapat *dimonitoring* dan dievaluasi oleh bagian Humas. Kemudian, Humas melaporkan kepada pihak Direksi secara rutin (Waine et al., 2020). Disini bisa dilihat bahwa seorang hubungan masyarakat mempunyai peran yang penting agar komplain tidak terulang kembali.

### **Strategi Edukasi dalam Proses Penanganan Komplain yang Dilakukan Bagian *Humas Marketing* RS Panti Rahayu**

Edukasi yang dilakukan oleh *customer service* atau bagian *humas marketing* menggunakan beberapa media, yang pertama adalah edukasi pasien secara tatap muka. Penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Panti Rapih juga menyatakan kesediaan petugas rumah sakit dalam menangani keluhan diketahui berdasarkan petugas yang telah menerima, mendengarkan, dan melayani dengan baik pelanggan yang menyampaikan keluhan, serta memberikan solusi terbaik untuk pemecahan masalah (Waine et al., 2020). Edukasi ini lebih memberikan kejelasan atas pertanyaan atau keluhan-keluhan pasien. Selain itu dalam proses edukasi ini mereka juga menekankan adanya permintaan maaf agar pasien juga merasa lebih dihargai oleh pihak rumah sakit sehingga dapat memberikan kesan yang cukup baik. Dalam memberikan penjelasan dalam penanganan complain, bagian *customer service* atau *humas marketing* melakukan adanya pengklarifikasian terkait keluhan yang ada agar masalah yang sedang dihadapi dapat saling menguntungkan satu sama lain, karena dari hal ini bagian *customer service* juga mendapat pembuktian dari bagian terkait atas kesalahan yang ada.

Kedua, edukasi juga dilakukan secara online dengan menggunakan media sosial dan media cetak. Seperti edukasi pencegahan COVID19 melalui media social yaitu Instagram dan whatsapp telah dilaksanakan oleh mahasiswa KKNT COVID-19 Daring

kelompok 9 UHAMKA, namun informasi yang diberikan melalui media social tersebut belum diakses oleh masyarakat sasaran (Zainal, 2021). Media sosial yang sering digunakan di RS Panti Rahayu adalah whatsapp dan Instagram. Selain itu, seperti penggunaan google bussines atau formulir dapat membantu petugas dalam melakukan proses survey untuk mendapatkan data terkait keluhan. Dalam pelaksanaan edukasi secara online juga hampir sama dengan pengedukasian secara tatap muka. Petugas menggunakan penekanan terhadap permintaan maaf, penjelasan dan juga pengklarifikasian terhadap masalah pasien. Tetapi dalam pelaksanaan secara online ini, cukup mempunyai kekurangan yaitu adalah sulitnya mengerti keadaan emosi pasien sehingga ditakutkan akan membuat pasien juga menjadi salah tangkap. Sedangkan, penggunaan media cetak seperti penunjuk arah atau poster-poster edukasi juga merupakan penggunaan simbol dalam edukasi penyampaian informasi. Media cetak disini juga sudah digunakan oleh bagian customer service atau humas marketing RS Panti Rahayu untuk melakukan proses pengedukasian kepada pasien-pasien. Seperti contohnya mereka menggunakan poster cetak, poster digital yang ditayangkan melalui televisi utama rumah sakit, brosur atau leaflet, lalu juga penggunaan banner dan x-banner. Penggunaan media-media dalam proses edukasi ini bukan hanya untuk tujuan eksternal semata, tetapi juga mempunyai beberapa tujuan internal dalam penggunaannya.

Ketiga, edukasi dengan penggunaan kotak saran. Penggunaan kotak saran ini diperuntukan untuk mengedukasi masyarakat terkait keberanian mereka dalam memberikan pendapat, kritik ataupun saran kepada pihak rumah sakit agar tetap berkembang. Optimalisasi penggunaan kotak saran sendiri masih kurang dikarenakan kurangnya pengedukasian dan simbol-simbol yang menunjukan bahwa adanya kotak saran untuk proses pengaduan. Simbol-simbol seperti ini dapat membantu pasien dalam proses komunikasi dan edukasi dikarenakan penggunaan simbol dapat lebih menerangkan informasi yang ada serta membuat pasien lebih mengerti. Interaksi sosial dalam proses edukasi seperti ini dapat memunculkan makna-makna tertentu kepada interaksi sosial sehingga dapat membuat hubungan antara kedua belah pihak menjadi lebih saling mengerti sama lain apa dan maksud yang diinginkan. Seperti hasil penelitian di RS Permata Medika pelaporan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan informasi yang sangat penting untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi. Saat komplain masuk petugas yang langsung menangani komplain (*frontline*) akan melakukan pencatatan dan melaporkan hasil komplain setiap bulan ke penanggungjawab (bagian informasi) kemudian penanggungjawab akan merekap komplain termasuk komplain yang ada di kotak saran dan melaporkan ke bagian sekretariat setahun sekali. Pelaporan sangat penting sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan informasi yang sangat penting untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi. Pelaporan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan informasi yang sangat penting untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi. Saat komplain masuk petugas yang langsung menangani komplain (*frontline*) akan melakukan pencatatan dan melaporkan hasil komplain setiap bulan ke penanggungjawab (bagian informasi) kemudian penanggungjawab akan merekap komplain termasuk komplain yang ada di kotak saran dan melaporkan ke bagian sekretariat setahun sekali. Pelaporan sangat penting sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan informasi yang sangat penting untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi (Musu KL, Suryawati C, 2020).



Berdasarkan analisa diatas, dapat diambil kesimpulan yaitu, strategi edukasi dalam proses penanganan complain yang dilakukan oleh bagian humas marketing RS Panti Rahayu adalah dengan memberikan penjelasan, pengklarifikasian, permintaan maaf, dan solusi terhadap masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Dari strategi edukasi tersebut pasien cukup mengerti terkait edukasi yang disampaikan. Edukasi penanganan complain ini dilakukan dengan menggunakan beberapa media yaitu media tatap muka, media sosial atau online, media kotak saran, dan media cetak.

Penggunaan media-media tersebut bisa lebih dikembangkan Kembali dikarenakan menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, media-media ini cukup membantu pasien dan petugas dikarenakan dapat membantu pasien yang sulit berpendapat secara langsung dan membantu petugas untuk mencari keluhan yang ada. Tetapi media-media tersebut juga mempunyai kekurangan seperti sulitnya membaca emosional pasien, dan kemauan pasien tersebut untuk membaca atau bertanya. Media-media ini dipergunakan dikarenakan mengikuti perkembangan jaman dan sudah dilakukan sejak lama. Komunikator dalam penggunaan media ini sendiri adalah bagian *humas marketing* RS Panti Rahayu.

### **Strategi Edukasi yang Digunakan oleh Bagian Humas Marketing RS Panti Rahayu dengan Menggunakan Pendekatan Budaya Jawa**

Pendekatan budaya menjadi salah satu sarana yang efektif dalam proses edukasi kepada pasien. Kebudayaan memuat seluruh aspek kehidupan masyarakat di dalamnya. Baik yang bersifat abstrak yang terdiri atas pikiran, gagasan, nilai budaya, konsep, pandangan-pandangan, serta norma; maupun yang agak pasti dalam bentuk tindakan atau aktivitas, perilaku, tingkah laku atau perilaku secara berpola, serta upacara-upacara (Puddin et al., 2021). Bagian customer service atau humas marketing menyatakan pasien mereka yang notabene masyarakat Purwodadi Grobogan, Jawa Tengah adalah masyarakat Jawa dan masih menggunakan budaya Jawa. Oleh sebab itu *customer service* atau *humas marketing* menggunakan pendekatan budaya Jawa dalam melakukan edukasi yang menekan pada toleransi terhadap adat istiadat masyarakat setempat. Penedukasian dengan pendekatan budaya Jawa sesuai dengan hasil penelitian pendidikan berbasis budaya Jawa dalam masyarakat Yogyakarta, yakni pendidikan berbasis budaya, sasaran utamanya mewarisi nilai-nilai luhur di masyarakat. Nilai-nilai luhur itu seperti kejujuran, disiplin, toleransi dan adat istiadat di Yogyakarta (Siregar, 2020).

Penggunaan Bahasa Jawa halus kepada pasien dan pengunjung RS Panti Rahayu yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan Bahasa Indonesia. Bagian *frontliner* (pendaftaran, poliklinik, *security*, customer service, dan humas marketing) di RS Panti Rahayu sebagian sudah menggunakan Bahasa Jawa halus untuk memudahkan berkomunikasi dengan pasien dan pengunjung, sehingga proses edukasi dapat berjalan dengan lancar dan mudah dimengerti. Kompetensi komunikasi dalam bahasa Jawa ini tidak hanya menilai dari ucapan verbal saja, melainkan aktivitas komunikasi lainnya seperti perilaku atau tindakan non verbal juga turut berperan (Adawiyah, 2013). Penggunaan Bahasa Jawa halus membuat masyarakat Jawa merasa dihormati dan dihargai, karena terdapat struktur bahasa yang menyatakan kesopanan komunikator terhadap komunikan. Hasil penelitian pengaruh budaya dan tradisi Jawa terhadap kehidupan sehari-hari pada masyarakat di Kota Samarinda, yakni perilaku sosial dari

manusia merupakan sifat yang relatif untuk dapat menanggapi orang lain dengan caranya yang berbeda-beda (Puddin et al., 2021)

Berdasarkan dari Analisa diatas dapat diambil kesimpulan terkait dengan strategi edukasi yang digunakan oleh bagian humas marketing RS Panti Rahayu dengan menggunakan budaya Jawa, yaitu bahwa edukasi kepada pasien dan pengunjung memperhatikan karakteristiknya, yaitu nilai budaya, perilaku, dan penggunaan bahasa Jawa sebagai alat komunikasi efektif. Sehingga tercapai sasaran edukasi kepada pasien dan pengunjung RS Panti Rahayu, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap bagian *customer service* dan humas marketing. Keahlian penggunaan bahasa Jawa perlu ditingkatkan, mengingat sebagian besar pasien dan pengunjung RS Panti Rahayu adalah masyarakat Jawa.

### Kesimpulan

Temuan yang sering dikeluhkan dan terulang adalah keluhan terkait antrian pendaftaran rawat jalan cukup lama, antrian pengambilan obat yang cukup lama, ketepatan jam praktek dokter yang sering dikatakan telat atau molor. Hal ini disebabkan karena RS Panti Rahayu memiliki angka kunjungan yang tinggi setiap hari. Dalam menangani keluhan pasien yang banyak terjadi, ada strategi atau penanganan keluhan yang digunakan yaitu komplain harus ditangani atau diselesaikan 1x24 jam agar tidak meyebar, berkomunikasi secara *face to face*, mengutamakan permintaan maaf, konfirmasi, dan klarifikasi, penanganan keluhan via media sosial seperti Whatsapp, Instagram, dan *Google Bussines*, dan gaya komunikasi yang digunakan oleh bagian *customer service* adalah menggunakan gaya komunikasi yang terstruktur. Edukasi yang dilakukan oleh *customer service* atau bagian humas marketing menggunakan beberapa media, yaitu edukasi pasien secara tatap muka, edukasi dilakukan secara online dengan menggunakan media social dan media cetak, dan edukasi dengan penggunaan kotak saran. Edukasi yang dilakukan oleh customer service atau bagian humas dengan menggunakan pendekatan Budaya Jawa, dengan memperhatikan karakteristik pasien dan pengunjung, yaitu nilai budaya, perilaku, dan penggunaan bahasa Jawa sebagai alat komunikasi efektif.

Penanganan keluhan di RS Panti Rahayu sudah maksimal. Namun belum efektif, proses penanganan keluhan masih terkendala sistem informasi pendukung, proses penanganan keluhan yang belum maksimal. Perlunya pengembangan SIMRS agar tidak terjadi kepadatan pasien pada satu waktu. Penambahan wawasan petugas dengan pelatihan komunikasi efektif dan pengelolaan media sosial di RS Panti Rahayu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Referensi

- Adawiyah, R. (2013). *Kompetensi Komunikasi Keluarga Jawa Dalam Penggunaan Bahasa Jawa Sebagai Bahasa Sehari-Hari* (P. Vol. 1, No.1). Interaksi Online.
- Anggriawan, F. (2017). Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT PERUSAHAAN Listrik Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 5(4), 260–274.
- Astutik, M., Rusimamto, P. W., & Teknik. (2016). Pengembangan Media Pembelajaran Multimedia Interaktif Berbantuan Software Lectora Inspire Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Di Smk Negeri 2 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 5(1), 107–114.
- Bell, S.J., dan Luddington, J.A.2006. *Coping with Customer Complaint*, Journal of Servic, Sage Publicatios.

- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative Adn Mixed Methods Approaches. In *Journal Of Chemical Information And Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Erisanty, D., Kriyantono, R., & N. S. . (2016). Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Public Relations Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Teori Excellence (Studi Pada Anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat (PERHUMAS) Malang). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(4), 230.
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, M.A. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Keller, K., & Zierold, M. (2011). Konstruktivismus. *Lexikon Der Geisteswissenschaften*, 2(1), 421–427. <https://doi.org/10.7767/Boehlau.9783205790099.421>
- Musu KL, Suryawati C, W. H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25411>
- Nasiroh, A., Sadono, T. P., & Pratiwi, N. M. I. (2022). Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Di RSU Bunda Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 16–20.
- Puddin, A., Ubaidillah, A., & Setyawan, B. W. (2021). *Pengaruh Budaya Dan Tradisi Jawa Terhadap Kehidupan Sehari-Hari Pada Masyarakat Di Kota Samarinda*. 3, 67–73.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (Pp. 1–8). Yusuf.Staff.Ub.Ac.Id/Files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.Pdf
- Siregar, J. S. (2020). Pendidikan Berbasis Budaya Jawa Dalam Masyarakat Yogyakarta Jurnal IKRA-ITH Humaniora Vol 4 No 3 Bulan November 2020 Jurnal IKRA-ITH Humaniora Vol 4 No 3 Bulan November 2020. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 4(3), 47–56.
- Susanti, N., Halin, H., & Kurniawan, M. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(1), 43–49.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), 127–132. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>
- Zainal, A. U. (2021). Media Sosial Sebagai Metode Edukasi Pencegahan Penularan Media Sosial Sebagai Metode Edukasi Pencegahan Penularan Media Sosial Sebagai Metode Edukasi Pencegahan Penularan Media Sosial Sebagai Metode Edukasi Pencegahan Penularan Media Sosial Sebagai Metode. *Seminar Nasional Abdimasmu*, 2(1), 1–7