

STRATEGI COMPLAINT HANDLING DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT “JIH” YOGYAKARTA TAHUN 2018

Indriani Carina Sari
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRAK

Berbicara mengenai pelayanan rumah sakit menjadi salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun perusahaan seringkali menghadapi konflik dalam memberikan pelayanan kepada customer biasanya berupa keluhan dari pelanggan. Besarnya jumlah keluhan membuat *customer relations* di Rumah Sakit “JIH” melakukan strategi untuk menangani keluhan konsumen. Hal tersebut membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Strategi *Complaint Handling* Dalam Penanganan Keluhan di Rumah Sakit “JIH” tahun 2018”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit “JIH”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan wawancara mendalam. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dengan membuat sebuah konsep *public relations*, yaitu dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan mengevaluasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam membina hubungan baik dengan pelanggan di Rumah Sakit “JIH” adalah tanggung jawab dari semua bagian perusahaan. Strategi yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis, program pertama yaitu, perencanaan untuk membuat program strategi, tahap selanjutnya pelaksanaan yaitu dengan menggunakan *face to face*, email dan kotak saran, dan tahap terakhir yaitu evaluasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana strategi yang digunakan berjalan atau tidak dan untuk mengetahui bagian apa yang selalu mendapatkan komplain pelayanan.

Kata Kunci : *Customer Relations*, Strategi *Complaint Handling*

ABSTRACT

Customer relations aims to give services and try to have their relations to customer as well. *Complaint* is an unsatisfied feeling which is shown towards the services. *Complaint Handling* is a way to handle a complaint. Once the complaint can be solved well, it will give benefit to the company. “JIH” hospital is a company which has already implemented customer relations activities to increase the positive image to the public.

This research uses descriptive research. The writer does this research at “JIH” hospital. The data collection which is used in this research is documentation and deep interview. To analyse the data, the writer uses quantitative method. The purpose of this research is to understand how the strategic in handling a complaint of customers which is done by “JIH” hospital by creating a concept public relations which is planning, executing, and evaluating

The result of this research shows that in having good relations with customers at “JIH” hospital is the responsible of all member of company. The strategic which is used to handle the complaint of customer in order to make a harmonic situation is, firstly, the

planning in creating strategy; secondly, executing the strategy by face to face, email, and message box; thirdly, evaluating which is used to know how far the strategy which is implemented runs well or not, and to know which section which often gets complaint

Keywords: Customer Relations, Complaint Handling Strategy

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai pelayanan rumah sakit menjadi salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan oleh rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada semua masyarakat demi peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penularan penyakit, penyembuhan penyakit, dan tentunya pemulihan kesehatan. Rumah sakit menjadi salah satu bentuk fasilitas tentang pelayanan kesehatan dan tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik dan berkualitas. Manajemen rumah sakit juga harus berupaya memberikan pelayanan dan kepuasan pada setiap pasiennya, dengan ini masyarakat dapat terpenuhi dalam setiap kebutuhan dan penanganan yang tepat.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini telah banyak muncul rumah sakit maupun klinik kesehatan, dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang maksimal. Berbicara tentang kesehatan, sebelumnya penulis akan menegaskan bahwa kesehatan itu mahal, karena kesehatan merupakan salah satu aset pokok dan dasar yang sangat berharga dari apapun pada setiap individu. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mewajibkan pemerintah harus menyelenggarakan tentang pelayanan kesehatan dengan memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik dan terus meningkatkan adanya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rumah Sakit "JIH" selalu berinovasi dalam meningkatkan layanan ke Pasien setiap tahunnya. Hampir setiap tahun Rumah Sakit "JIH" menghadirkan alat medis baru yang modern dan canggih untuk membantu Dokter menegakkan

diagnose penyakit Pasien dan memberikan terapi yang efektif. Semakin bertambahnya peralatan medis untuk melengkapi peralatan medis yang sudah ada sangat penting bagi Pasien, karena pengobatan bisa dilakukan secara tuntas di Rumah Sakit "JIH" tanpa perlu merujuk ke tempat lain.

Pada tahun 2018 Rumah Sakit "JIH" menambah kamar rawat inap. Hal itu terlihat dari banyaknya daftar *waiting list* pasien rawat inap yang membutuhkan kamar. Pada tahun ini Rumah Sakit "JIH" juga semakin berkembang dilihat dari jumlah pasien yang terus meningkat pesat, penambahan kapasitas layanan rawat jalan dan rawat inap serta pembaharuan dan penambahan alat kesehatan.

Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien seringkali menghadapi konflik yang berupa keluhan dari pelanggan karena pelayanan yang didapatkan belum memuaskan. Jadi alasan penulis mengapa penelitian ini diambil di Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bagus dan fasilitas lengkap dengan didukung teknologi yang sudah bagus dan moderen. Karena Rumah Sakit "JIH" tidak hanya mengedepankan pelayanan medis tapi juga di dukung dengan kenyamanan ruangan. Bahkan Rumah sakit ini merupakan rumah sakit favorit dengan pelayanan yang bagus kelas Internasional dan menerapkan konsep *Boutique Hospital* untuk desain ruangnya. Selain itu, di Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta dari tahun ke tahun mendapat pasien berlangganan yang terus meningkat terhadap rumah sakit ini, hal ini terlihat dari kunjungan rawat jalan, rawat inap, dan penggunaan fasilitas lainnya naik 20 persen dari Tahun 2017 ke Tahun 2018.

Keluhan Pelanggan yang terjadi di Rumah Sakit "JIH" sangat bermacam-macam, dan yang membuat penulis tertarik

untuk melakukan penelitian disini karena Rumah Sakit “JIH” berbeda dengan rumah sakit lain. Di Rumah Sakit “JIH” pelanggan bisa menyampaikan keluhannya melalui berbagai macam cara dengan melalui Humas, whatsApp, SMS, Telepon, Email, Kuesioner, Facebook, Instagram, Customer Service dan E-Quisioner. Hal itulah yang menjadi keunggulan Rumah Sakit “JIH” dibandingkan rumah sakit lain, karena mereka hanya bisa menyampaikan keluhannya melalui bertatap muka langsung. *Complaint Handling* yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” juga lebih terarah,. Jadi komplain yang masuk akan direkap dengan dimasukan ke kategori ringan, sedang ataupun berat. Jadi pelanggan yang melakukan Komplain bisa mendapatkan *feedback* dengan porsinya masing-masing.

KAJIAN TEORI

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teori sebagai referensi penelitian antara lain teori *Customer Relations*, *Customer Relationship Management* dan *Complaint Handling*. Teori tersebut digunakan karena relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

1. *Customer Relations*

Konsep yang harus diperhatikan untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan yang disebut 4 R (Rangkuti, 2003: 146), adalah sebagai berikut :

- a. Membangun *Customer Relationship* yaitu menciptakan hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam periode waktu tertentu.
- b. Menciptakan *Customer Retention* yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada, ini akan jauh lebih hemat dibandingkan mencari pelanggan baru.
- c. Menghasilkan *Customer Referrals* yaitu kepuasan pelanggan, jika seorang pelanggan merasa puas dia

akan datang lagi bahkan akan membawa keluarga atau rekannya.

- d. Memperoleh *Customer Recovery* yaitu bagaimana perusahaan memperbaiki kesalahan dan mengubahnya menjadi sebuah peluang.

Melalui sistem yang menerapkan peran *customer relations* perusahaan dapat membentuk hubungan yang lebih dekat dengan pelanggannya. Dari peran *customer relations* tersebut perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

2. *Customer Relationship Management*

Menurut Schiffman dan Kanuk (2008) menekankan bahwa CRM adalah cara perusahaan dalam membina relasi dengan para pelanggan dengan tujuan memelihara kesetiaan dan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan produk perusahaan yang bersangkutan.

Customer Relationship Management memiliki tujuan menurut Kalakota,et al. Dalam Ham dan Samuel (2016), yaitu:

- a. Menggunakan hubungan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.
- b. Menggunakan informasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.
- c. Mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan.

3. *Complaint Handling*

Complaint Handling adalah suatu sistem penanganan keluhan dengan cara yang terorganisasi untuk menanggapi, mencatat laporan, dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Di dalamnya terdapat prosedur-prosedur bagi pelanggan untuk membuat pengaduan dan pedoman bagi karyawan untuk menyelesaikan keluhan serta menyediakan informasi kepada *manager* atau staf yang dapat membantu mereka dalam menghadapi ketidakpuasan pelanggan dimasa yang akan datang (Afidah, 2013:168)

Dalam menghadapi keluhan pelanggan perusahaan juga membutuhkan strategi yang bisa dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan. Strategi tersebut dibagi menjadi dua langkah, yaitu:

Mengelompokkan jenis masalah. Setiap masalah yang sudah dikelompokkan harus jelas alur penyelesaiannya dan dalam standar layanan *complaint handling* harus jelas siapa yang menjadi tanggung jawab, seperti pihak terkait bisa supervisor, manager ataupun top manajemen.

Media keluhan pelanggan terbagi menjadi dua macam yaitu, keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau komunikasi secara langsung dengan cara bertatap muka Perusahaan lebih mudah memberikan *feedback* pada pelanggan yang menyampaikan secara langsung, karena perusahaan tentu akan lebih mudah mengetahui apa yang menjadi permasalahan pelanggannya, sedangkan untuk keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui kuesioner maupun gmail. Perusahaan akan sulit

memberikan *feedback* kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung karena perusahaan tidak dapat secara detail menanyakan apa yang menjadi ketidaknyamanan pelanggan.

Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan harus memperhatikan langkah-langkah penting untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, seperti yang diungkapkan oleh (Rangkuti, 2003: 89):

- 1) Mendengarkan keluhan yang datang dari konsumen.
- 2) Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan.
- 3) Meminta maaf atas nama perusahaan dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.
- 4) Menjelaskan proses yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut.
- 5) Berikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan, dan dengan siapa konsumen dapat menghubungi.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan penulis lakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan/ menyelaraskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, menggambarkan dengan data non statistik. (Rakhmat, 2001:24)

Penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif dengan berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan. Penelitian deskriptif ini berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan *strategi complaint*

handling rumah sakit JIH dalam menghadapi keluhan pelanggan.

2. **Objek Penelitian**

Objek Penelitian ini adalah Strategi Complaint Handling dan lokasi penelitiannya akan dilakukan di Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta yang beralamat di Jl Ring Road Utara no. 160 Condongcatur Depok Sleman, Yogyakarta. Rumah Sakit “JIH” adalah sebuah bisnis yang bergerak dibidang kesehatan.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

a. **Teknik Wawancara**

Wawancara adalah suatu kegiatan yang digunakan untuk memperoleh informasi secara akurat dan mendalam. Informasi yang akurat dan mendalam bisa peneliti dapatkan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan orang yang berkompeten. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth Interview*). Menurut Moleong (2013:186) Teknik wawancara mendalam adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban jawaban atas pertanyaan itu..

Narasumber dalam penelitian ini terdapat dua pihak yang akan dilibatkan, Adapun kriteria pihak yang akan menjadi narasumber adalah sebagai berikut:

- a) Pihak Internal yang bertanggung jawab dan terjun langsung dalam strategi *complaint handling* di Rumah Sakit “JIH”.
- b) Pihak Eksternal yaitu pelanggan Rumah Sakit “JIH” yang pernah memberikan komplain dan sudah diberi *feedback* oleh pihak penanggung jawab terkait.

b. **Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, majalah dokumen lainnya dan hasil penelitian terdahulu sebagai penunjang penelitian yang sejalan dengan penelitian yang diteliti. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk company profile perusahaan, laporan kantor dan buku harian diary.

4. **Teknik Analisis Data**

Data-data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu menjelaskan eksistensi sebuah permasalahan atau fenomena dengan cara menguraikan secara sistematis seluruh elemen yang bersifat kualitatif, yang berkaitan dengan masalahnya. Langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut (Wardhani, 2012:35):

- a) Pengumpulan data
Data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik yang sesuai dengan tipe interaktif, seperti wawancara mendalam.
- b) Reduksi data dengan membuat ringkasan dalam berbagai bentuk, menyisihkan yang tidak diperlukan, mengkode dan mengelompokkan.
- c) Proses pemilihan data dan pemusatan pola data yang relevan dengan permasalahan penelitian, seperti menyeleksi data-data yang berhubungan erat dengan penelitian agar fokus dan terarah.
- d) Penyajiandata, menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi, yaitu

dengan memaparkan hasil penelitian berdasarkan kajian teori yang telah dibuat.

- e) Kesimpulan, Pokok pemikiran hasil keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan.

5. Uji Validitas Data

Dalam menguji validitas data, penulis menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2013:330) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar dari data tersebut untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber untuk mendapatkan data yang valid. Setelah data semua terkumpul data tidak dapat dirata-rata atau dijumlah seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi data dapat dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan lebih spesifik dari data yang telah dihasilkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang juga menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa "Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau menjadi tempat penularan penyakit serta

memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan".

Rumah sakit juga menghasilkan produk dan jasa atau pelayanan kesehatan yang benar-benar dibutuhkan oleh pasien dari berbagai aspek yaitu bisa medis ataupun non medis, jenis pelayanan, prosedur pelayanan, harga dan informasi yang dibutuhkan. Namun terdapat juga pasien yang tidak puas dengan layanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, dalam rangka menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau pasien maka Rumah Sakit harus memiliki strategi penanganan keluhan secara terskruktur.

Dalam hal melakukan penanganan terhadap sebuah keluhan rumah sakit "JIH" mempunyai tahapan atau proses perencanaan program yang akan dilakukan untuk menyelesaikan keluhan.

Yang pertama, untuk melakukan perencanaan strategi Rumah Sakit "JIH" memiliki analisis situasi yang meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya terdapat kekuatan dan kelemahan, sedangkan untuk eksternalnya terdapat peluang dan ancaman. Hal tersebut yang digunakan oleh rumah sakit "JIH" sebelum merancang atau membuat programnya. Karena pada dasarnya pemilihan strategi tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Karena Perusahaan harus selalu mempertimbangkan dahulu kondisi lingkungan yang menguntungkan dan yang merugikan atau ancaman dalam menetapkan sasaran dan strategi.

Salah satu divisi di Rumah Sakit "JIH" yang bertugas untuk melayani *customer* yang merasa

kurang puas adalah *Customer Care*. *Customer Care* dalam menjalankan tugasnya dengan melayani customer yang merasa kurang puas dengan layanan yang sudah diberikan oleh Rumah Sakit "JIH".

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan *customer care* Rumah Sakit "JIH" sudah memiliki kegiatan program strategi menjaga tingkat kepuasan pasien yaitu dengan melakukan visit bangsal, follow up pasien, escort, handle komplain, dan membuat artikel kesehatan.

Sedangkan dalam menerima komplain yang masuk Rumah Sakit "JIH" memberikan ruang kepada pasien melalui dua cara, yaitu pasien dapat memberikan komplainnya secara langsung kepada pihak rumah sakit. Dalam hal ini Humas dan *Customer Service* yang menjadi petugas pelayanannya. Sedangkan yang memberikan komplain secara tidak langsung kepada pihak rumah sakit bisa melalui kotak saran seperti kuesioner, e-kuesioner, WhatsApp, Telepon, Facebook, SMS, Email, dan Instagram. Delapan buah fasilitas kotak saran yang disiapkan oleh Rumah Sakit "JIH" dapat digunakan oleh pasien untuk menyampaikan keluhannya.

Dari hasil penelitian diatas Petugas komplain telah menerima pasien yang melakukan pengaduan dengan baik, yaitu dengan cara mendengarkan dengan baik, tenang, dan berusaha berempati dengan pasien. Pada saat menerima komplain pihak rumah sakit tidak langsung menanggapi keluhan tersebut namun mendengarkan dengan dicatat secara runtut dan benar, selanjutnya dicari letak permasalahannya kepada unit terkait, dan setelah mendapatkan

solusi penyelesaian yang tepat dan benar segera dikonfirmasi kepada pihak terkait, selama 1x24 jam bisa terselesaikan. Langkah awal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setelah menerima komplain adalah mengidentifikasi keluhan tersebut.

Dalam setiap bulan sekali, Rumah Sakit "JIH" selalu melakukan analisis data keluhan pasien yang di report menjadi laporan bulanan. hal tersebut adalah bagian dari evaluasi program dengan diadakannya rapat umum yang diikuti oleh semua departemen di rumah sakit "JIH" untuk dilihat atau diberi arahan lagi jika layanan yang sudah para petugas lakukan ada yang masih mendapatkan komplain. Sehingga untuk diperbaiki lagi agar bulan depan sudah menurun angka keluhan.

Alasan evaluasi dilakukan tiap bulan sekali di Rumah Sakit "JIH" supaya bagian yang mendapat keluhan bisa dengan cepat diperbaiki. Jadi, jika pasien yang sama melakukan pengobatan lagi pada bulan selanjutnya bisa mendapat pelayanan yang berbeda dari bulan yang sebelumnya, dan merasa puas dengan komplain yang sudah *customer* berikan karena langsung dengan cepat diperbaiki layanannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap strategi *complaint handling* di Rumah Sakit "JIH" Yogyakarta pada tahun 2018 dalam penanganan keluhan, maka penulis simpulkan sebagai berikut:

Rumah Sakit "JIH" dalam menjalankan strategi *complaint handling* dalam menangani keluhan melakukan beberapa langkah, yaitu

melalui perencanaan, pelaksanaan program, dan evaluasi. Perencanaan yang dilakukan meliputi analisis situasi yang mengkhhususkan pada kekuatan dan kelebihan Rumah Sakit “JIH” untuk memanfaatkan peluang yang sudah ada, dan mengidentifikasi keluhan pelanggan yang meliputi jenis dan tingkat keluhan. Pelaksanaan program yang dilakukan meliputi pendekatan individual seperti visit bangsal karena dengan melakukan hal tersebut petugas rumah sakit bisa melihat secara langsung permasalahan apa yang selama ini pasien rawat inap selalu keluhkan. Memberikan respon positif terhadap keluhan pelanggan supaya pelanggan merasa diperhatikan dan menilai bahwa rumah sakit ini memang yang terbaik. Memberikan kemudahan dan penyampaian keluhan, dan membuat beberapa artikel kesehatan untuk menjual produk melalui media. Langkah terakhir yaitu evaluasi, tahap evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dengan melakukan pertemuan yang diikuti oleh semua departmen. Evaluasi dilakukan setiap satu bulan sekali sehingga rumah sakit ini tetap bisa memperbaiki apa yang menjadi kekuarannya dalam satu bulan sekali.

Dalam menangani keluhan Rumah Sakit “JIH” membentuk suatu divisi *customer relations*. Divisi *customer relations* meliputi *customer care* yang didalamnya ada *customer service* dan humas, dimana kedua divisi tersebut bertugas untuk menangani keluhan pelanggan. Dalam pelaksanaan strategi *complaint handling* Rumah Sakit “JIH” menggunakan dua alternatif media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan

pelanggan, yaitu bersifat secara langsung dan melalui kotak suara. Untuk yang secara langsung bisa langsung data ke Rumah Sakit “JIH” pada bagian layanan pelanggan, sedangkan untuk yang melalui kotak suara bisa melalui WhatsApp, Telepon, SMS, Gmail, Kuesioner, E-kuesioner, Instagram, dan Facebook.

SARAN

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program penanganan keluhan Rumah Sakit “JIH” sebaiknya membuat sosialisasi kepada pasien mengenai cara menyampaikan komplain, mungkin bisa dalam bentuk leaflet maupun brosur yang berisi tentang informasi lengkap mengenai cara menyampaikan keluhan dan prosedur penanganannya, yang kedua Rumah Sakit “JIH” juga sebaiknya dalam tiga bulan sekali melakukan pelatihan khusus kepada petugas humas dan petugas rumah sakit lainnya yang berkaitan dengan layanan pelanggan mengenai manajemen komplain dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang disampaikan, dan yang ketiga dalam tahap evaluasi keluhan sebaiknya Rumah Sakit “JIH” membuat perbandingan dari bulan ke bulan supaya bisa terlihat bentuk pola pengaduan yang masuk naik turunnya seperti apa. Dan bisa dilihat dari tiap bulan pelayanannya tambah membaik atau memburuk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul, Majid Suharto. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta Rajawali Press
- Amadea, Cornelia., & Natalia, Christina. (2018). *Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen*. Volume 1. Malang: Seribu bintang.
- Arnina. (2016). *Langkah- Langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures*, Penerbit Huta Publiser, Depok
- Australian Council For Safety And Quality In Health Care. (2005). *Better Practice Guidelines on Complaints Management For Health Care Service*.
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hariwijaya, M. (2017). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*, Penerbit Elmatara, Yogyakarta.
- Irwan. (2018). *Dinamika dan Perubahan Sosial Pada Komunitas Lokal*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta..
- Kolter, Philip and Gary Armstrong. (2014). *Principles of marketing*. Edisi ke 15 Jakarta: Pearson
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung.
- Lattimore, dkk. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayangsari, Agni S. (2016). *Hearty Complaint Handling*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Moleong, Lexy, J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Politwika. (2017). *99 Langkah Sukses Berbisnis E- Commerce*, Penerbit Grasindo, Jakarta.
- Rakhmad, Jalaludin. (2001). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumber lain

- Harmianti, Josefa Tri (2016). Strategi Komplain Mirota dalam Penanganan Keluhan Konsumen. Program Studi Sosiologi, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Kholison, Nur., & Yenita. 2015. Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). Jurnal ilmu komunikasi, 13, 195-209.
- Oktaviani, Eva. Strategi Customer Relations dalam menangani keluhan pelanggan. *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Syarifah Rizka Wahyuni. (2016) strategi customer relations legend coffe yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan tahun 2015, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Henggar, Atyanta. (2015) Strategi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (PERSERO) area Surakarta, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Susilawati, Evi. (2012) Strategi Customer Relations Di Sucofindo Dalam Menangani Keluhan Konsumen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Fitria, M Risandi (2017). Strategi CRM Gotosovie Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Gotosovie Tahun 2016-2017, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Damayanti, Hernita Syifa (2018). Strategi Customer Relations Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman Dalam Proses Perubahan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Menjadi Rumah Sakit Umum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Internet

<https://wisataliburanjogja.blogspot.com/2014/02/rumah-sakit-di-jogja-paling-terfavorit.html>, diakses tanggal 20 Februari 2019).

<https://edratna.wordpress.com/2008/05/05/handling-complaints-menangani-nasabahkonsumen-yang-kecewa/> diakses 24 februari 2019

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-rumah-sakit-definisi-fungsi-macam-karakteristik-tipe-a-b-c-d-79> diakses tanggal 11 April 2019.