

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sektor pelayanan publik, terutama di bidang kesehatan yang berkaitan dengan rumah sakit, kepercayaan pasien adalah salah satu komponen paling krusial bagi kesinambungan dan keberhasilan sebuah organisasi atau lembaga, termasuk rumah sakit itu sendiri. Sesuai dengan Peraturan yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit diharuskan untuk menawarkan layanan kesehatan yang menyeluruh, yang mencakup perawatan inap, perawatan jalan, dan layanan darurat. Namun, meskipun telah berkomitmen untuk menghadirkan pelayanan terbaik, tidak semua ekspektasi pasien dapat terpenuhi dengan sempurna. Ketika mutu pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien biasanya akan mengajukan keluhan. Jika keluhan ini ditangani dengan baik, keluhan-keluhan tersebut dapat menjadi sebuah kesempatan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan memperkuat kepercayaan pasien.

Dalam bidang pelayanan kesehatan, kepercayaan dibangun tidak hanya melalui mutu layanan medis yang diberikan. Namun, juga berkaitan dengan seberapa baik organisasi dapat menangani keluhan pasien atau tantangan yang dihadapi pasien dengan cepat, profesional, dan efisien. Keluhan yang diangkat oleh pasien tidak hanya berkaitan pada isu teknis medis saja, tetapi juga meliputi aspek komunikasi, sarana yang tersedia, dan tanggung jawab rumah sakit dalam menangani keluhan tersebut. Keluhan sering kali menjadi hal yang menakutkan bagi banyak institusi karena dianggap sebagai indikasi ketidakpuasan pasien terhadap produk atau layanan yang mereka tawarkan.

Keluhan merupakan suatu penyampaian atau pernyataan ketidakpuasan yang terkait dengan suatu barang atau layanan, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, yang berasal dari pasien, baik internal maupun eksternal. Namun, penanganan komplain yang tidak efektif dapat merusak kepercayaan pasien, bahkan

berpotensi merusak reputasi perusahaan secara keseluruhan (Firmansyah, 2019). Menurut Bell & Ludington 2006 dalam Sissigi, (2023) komplain adalah umpan balik yang cenderung bersifat negatif, namun jika dikelola dengan efektif, hal ini dapat menjadi alat untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Dalam era modern ini yang mengharuskan penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, kemampuan berkomunikasi dengan baik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Komunikasi yang baik memiliki posisi penting dalam menangani keluhan di rumah sakit, terutama saat masyarakat memiliki ekspektasi yang semakin besar terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi. Data menunjukkan bahwa hingga 70% keluhan pasien di rumah sakit berkaitan dengan masalah komunikasi yang tidak efektif, termasuk miskomunikasi informasi medis dan kurangnya empati dari tenaga medis (Giardina *et al.*, 2021).

Berdasarkan data yang dirilis oleh Lembaga Bantuan Hukum (LBH) dan Yayasan Penguatan Partisipasi, Inisiatif, serta Kemitraan Masyarakat (YAPPIKA) pada tahun 2011, masalah yang paling banyak dikeluhkan terkait pelayanan publik adalah dalam bidang layanan kesehatan, dengan persentase mencapai 19%. Penelitian lain yang dilakukan di sebuah rumah sakit pemerintah di Sijunjung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan disana mencapai 89,01%, sementara 9,4% merasa kualitas pelayanan tidak memadai, dan 29,2% data menunjukkan bahwa penanganan keluhan dianggap kurang baik (Rachmi, 2022).

Terdapat studi dilakukan di salah satu rumah sakit umum di Tangerang Selat yang menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan dalam pelayanan kesehatan belum berjalan dengan baik. karena pelaksanaannya belum memenuhi standar yang seharusnya. Sebanyak 36,74% keluhan tidak mendapatkan penanganan karena petugas yang bertugas dalam penanganan keluhan tidak pernah menjalani pelatihan khusus, fasilitas untuk mendukung penanganan keluhan tidak memadai, dan solusi yang diberikan juga dirasa masih minim (Rachmi, 2022).

Oleh karena itu, pelayanan publik di Indonesia harus mendapatkan fokus yang serius, terutama pada sektor kesehatan. Selain itu, selama masa pandemi, hampir 70% masalah yang dihadapi pasien di Jakarta juga terkait dengan komunikasi yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. (Setiawati & Fatmawati, 2024).

Berbagai permasalahan yang diungkapkan oleh pasien meliputi ketidakpuasan terhadap layanan pemeriksaan dan pengobatan, perilaku penyedia layanan yang tidak memuaskan, kurangnya kecepatan dalam memberikan respons, dan fasilitas yang tidak memadai. Di samping itu, suasana di rumah sakit juga dinilai tidak bersih (kotor, toilet yang rusak), timbulnya masalah kesehatan yang lebih serius, dan bahkan terjadinya kematian. Penanganan keluhan yang lambat serta tidak responsif dapat berakibat pada berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap fasilitas rumah sakit.

Data-data ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak hanya bergantung kepada infrastruktur fisik, tetapi juga pada kemampuan komunikasi dan interaksi antara petugas dengan pasien. Menurut Kaunang, (2012) dalam Rachmi, (2022) Komunikasi efektif dalam penanganan keluhan melibatkan empat tahapan utama: mendengarkan keluhan dengan empati, memberikan respons yang cepat, mencari solusi yang tepat, serta memberikan umpan balik kepada pelanggan.

Selain itu, penelitian lain oleh (Mocydlarz-Adamcewicz, 2021) menggarisbawahi bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik juga krusial untuk memastikan bahwa peraturan dipatuhi, seperti perlindungan data pribadi, yang bisa mengurangi keluhan mengenai privasi pasien. Ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berperan sebagai sarana untuk mengatasi persoalan, melainkan juga sebagai cara untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan dengan pasien.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, oleh Irene Waine *et al.*, (2022) di Rumah Sakit Panti Rapih menunjukkan bahwa meskipun cara mengatasi keluhan telah berjalan dengan baik, elemen komunikasi masih memerlukan perbaikan. Hal

ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam membangun kepercayaan pasien terhadap program *home visite*.

Penelitian yang dilakukan oleh, strategi komunikasi dalam *customer relations* di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo untuk mengatasi keluhan mengenai aplikasi "*Mobile JKN*" telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat interaksi antara rumah sakit dan para pelanggan. Metode komunikasi yang cepat, jelas, dan efisien menjadi faktor utama dalam menyelesaikan masalah dengan tepat dan menawarkan solusi yang memuaskan Novianti & Ekoputro, (2024).

Selain itu penelitian lainnya menjelaskan, strategi komunikasi humas RSUP Persahabatan dalam penanganan keluhan pelanggan dilakukan melalui pendekatan komunikasi persuasif. Melalui strategi komunikasi persuasif yang tepat, humas mampu mengubah mindset pelanggan dari keluhan menjadi apresiasi, sehingga dapat membangun reputasi RSUP Persahabatan. Keluhan yang dikelola dengan baik tidak lagi menjadi ancaman, melainkan kesempatan untuk meningkatkan kepercayaan dan citra positif rumah sakit Eryuniyanti *et al.*, (2023).

Penelitian lainnya, oleh RS Panti Rahayu telah berupaya menangani keluhan pasien secara efektif melalui kombinasi prosedur standar, strategi edukasi, dan pendekatan budaya Jawa. Namun, masih perlu pengembangan sistem informasi, pelatihan staf, dan optimalisasi penggunaan media untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Sissigi, (2023).

Penelitian yang dilakukan oleh, Fauzan & Wibowo, (2024) menjelaskan keluhan pasien di RSIA Kartini Padalarang masih ada, namun upaya dalam mengurangi keluhan cukup baik. RSIA Kartini menangani keluhan dengan mengikuti prosedur dan teori yang telah ditetapkan. Kendala pada penanganan keluhan disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif dan kurangnya transparansi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh, Dinda Zalsabila *et al.*, (2023) mengungkapkan terdapat hubungan antara keempat peran *public relations*

(identifikasi masalah, respon time, aksi dan komunikasi, serta keadilan) dalam konteks penanganan komplain untuk meningkatkan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar, masih ada sejumlah responden yang menilai bahwa variabel seperti kecepatan tanggapan, tindakan nyata, dan komunikasi belum optimal. Oleh karena itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat memperbaiki respons cepat terhadap keluhan pasien serta memberikan informasi solusi secara lebih jelas dan transparan kepada pasien.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi menjadi elemen penting yang tidak terpisahkan. Melalui komunikasi, kita dapat memperoleh pemahaman satu sama lain. Menurut pandangan (Lasswell 1972 dalam Hia *et al.*, 2020), cara yang tepat untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan berikut "*Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*" dalam komunikasi terdapat beberapa elemen yaitu menjelaskan "siapa yang menyampaikan pesan, apa isi pesan tersebut, melalui media apa pesan disampaikan, kepada siapa pesan ditujukan, dan apa hasil atau dampak dari pesan tersebut." Secara umum, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan metode bagi individu untuk berinteraksi dengan orang lain, baik melalui cara langsung maupun melalui cara yang tidak langsung.

Menurut (Hia, Niscaya *et.al.*, 2020) komunikasi dalam suatu organisasi yang efektif memberikan pengaruh besar terhadap performa karyawan, pelayanan kepada konsumen, dan citra positif organisasi di antara masyarakat. Maka dari itu, fungsi Humas (*Public Relations*) sangat krusial dalam menciptakan interaksi yang baik antara organisasi dan publiknya melalui metode komunikasi yang efisien. (Effendy, 2002) menjabarkan peran *public relations* sebagai penghubung komunikasi dua arah antara sebuah organisasi dan masyarakatnya dengan tujuan menciptakan pemahaman yang saling menguntungkan.

Penanganan keluhan pasien merupakan elemen penting dalam sektor layanan kesehatan. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat merusak kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Di sisi lain, apabila keluhan dituntaskan dengan pendekatan komunikasi yang tepat, ini dapat menjadi

kesempatan untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan serta meningkatkan reputasi yang baik. Namun, hambatan yang biasa ditemui adalah memastikan bahwa strategi komunikasi *public relations* benar-benar berhasil dalam meraih sasaran tersebut.

Banyak institusi tidak dapat mengoptimalkan kemampuan *public relations* mereka karena minimnya pemahaman mengenai arti penting dari peran ini. Seperti yang disorot oleh (Hia, Niscaya *et.al.*, 2020), *public relations* sering kali hanya dipandang sebagai "pajangan" tanpa memberikan kontribusi yang signifikan. Pada intinya, strategi komunikasi *public relations* dalam menghadapi keluhan dari pelanggan harus dapat mengubah cara pandang pelanggan dari yang negatif menjadi yang lebih positif.

Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa keluhan pelanggan sering kali dipandang sebagai ancaman terhadap reputasi rumah sakit. Padahal, jika dikelola dengan baik melalui pendekatan komunikasi yang strategis, keluhan tersebut dapat berubah menjadi apresiasi yang justru mempertahankan kepercayaan dan peluang bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanan. Dalam lingkungan rumah sakit seperti RSI Sakinah Mojokerto, *public relations* memiliki tanggung jawab yang signifikan untuk memastikan bahwa semua keluhan dari pasien ditangani dengan cara yang profesional melalui penanganan keluhan program *home visite* yang didukung oleh strategi komunikasi *PR* yang sesuai.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah di Kabupaten Mojokerto memikul tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas untuk masyarakat. Sebagai lembaga swasta yang bergerak di bidang jasa kesehatan, RSI Sakinah tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga harus mampu merespons keluhan pasien dengan cepat, tepat, dan profesional. Hal ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi *public relations* dalam membangun kepercayaan pasien melalui penanganan keluhan program *home visite* yang terstruktur dan responsif.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu, yang sudah dipaparkan dalam latar belakang diatas. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Membangun Kepercayaan Pasien melalui Penanganan Keluhan Program *Home Visite* di Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan diatas permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Membangun Kepercayaan Pasien melalui Penanganan Keluhan Program *Home Visite* di Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto”**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimanakah membangun kepercayaan pasien melalui penanganan keluhan program *home visite* di Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini memberikan wawasan baru dalam memahami kaitan antara strategi komunikasi *public relations (PR)* dan pembentukan kepercayaan pasien di bidang pelayanan kesehatan. Selain itu, temuan ini dapat menjadi sumber rujukan bagi peneliti lain yang ingin menggali topik serupa, baik di sektor kesehatan maupun industri lainnya.

1.4.2 Secara Praktis

Untuk Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto
Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen RSI Sakinah Mojokerto sebagai panduan untuk mengembangkan strategi komunikasi *PR* yang lebih terstruktur dan efisien dalam menangani keluhan pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat membangun kepercayaan pasien secara lebih optimal, sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto.