

ABSTRAKSI

Nama : Wigandino Bagas Sulistyanto

NIM : D0C004109

Judul : Kegiatan Handling Komplain yang Dilakukan Petugas Humas Dalam Membangun Citra RSUD Tugurejo Semarang

Rumah Sakit pada hakikatnya adalah bentuk pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Seiring dengan kemajuan dan kondisi yang ada rumah sakit yang ada di Indonesia berlomba memenuhi tuntutan masyarakat. Salah satunya RSUD Tugurejo. Sebagai rumah sakit daerah yang merupakan milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus dapat bersaing dengan rumah sakit milik swasta dengan fasilitas yang baik dari segi pelayanan medis dan bangunan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana melakukan kegiatan handling komplain yang sudah dilaksanakan RSUD Tugurejo dan citra RSUD Tugurejo dari penilaian masyarakat pada proses handling komplain. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur.

Humas RSUD Tugurejo adalah sebagai ujung tombak dari komunikasi antar rumah sakit dengan stakeholder internal dan eksternal. Humas bertanggungjawab dalam membentuk citra rumah sakit, karena citra merupakan aset *intangible*. Hal itu dapat dibentuk salah satunya dengan bentuk pelayanan yang prima dan handling komplain merupakan salah satu variabel pengukuran kepuasan pelanggan RSUD Tugu Rejo Semarang. Komplain selalu ditanggapi dengan positif dan serius.

Begitu besar dampak yang diberikan apabila komplain tidak ditangani dengan baik, bahkan penanganan komplain yang buruk akan memicu timbulnya krisis dan pencitraan yang buruk di mata masyarakat. Untuk itu diperlukan kemampuan yang lebih dalam menangani handling komplain. Karena hasil dari kegiatan itu dapat dilihat apakah pelanggan akan royal kepada rumah sakit atau justru akan pergi berpindah kepada rumah sakit yang lain.

Menurut *Mudie dan Cottam* bahwa penanganan komplain yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas dan bermanfaat untuk memperbaiki kembali hubungan dengan pelanggan yang kecewa, terhindar dari publisitas negatif, perusahaan akan mengetahui aspek-aspek yang perlu di benahi dalam pelayanannya. Pihak Humas RSUD Tugurejo telah menyadari hal tersebut, untuk itu telah Humas telah menyusun prosedur langkah-langkah penyelesaian komplain dalam kegiatan handling komplain, baik komplain melalui kotak saran, melalui customer service maupun melalui media massa khususnya media cetak.

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan kegiatan handling komplain, Humas RSUD Tugurejo Semarang bekerjasama dengan bagian terkait yang dikomplain. Penanganan komplain cukup baik dan sistematis dimana telah ada langkah-langkah jelas dalam menangani komplain pelanggan yang masuk. Petugas *Customer Service* juga tanggap dan memberikan empati kepada pelanggan yang komplain. Sedangkan dari pihak konsumen sendiri merasa pihak RSUD Tugurejo Semarang telah memberi perhatian atas komplain yang masuk, walaupun beberapa komplain dirasa penyelesaiannya kurang cepat tetapi pelanggan cukup puas akan penanganan komplainnya tersebut dan dengan semakin meningkatnya jumlah pasien setiap tahun nya dapat dikatakan citra RSUD Tugurejo positif.

Semarang,, Desember 2009
Dosen Pembimbing

Agus Naryoso, S.Sos, M.Si
NIP. 19750831.200212.1.002